

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日 2 0 0 3 年 7 月 4 日
Date of Application:

出 願 番 号 特 願 2 0 0 3 - 1 9 1 8 2 2
Application Number:

ST. 10/C] : [J P 2 0 0 3 - 1 9 1 8 2 2]

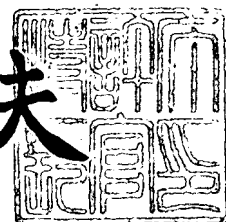
願 人 株式会社日立製作所
Applicant(s):

USSN 10/614,083
MATTINGLY, STANGER, MALUR + BRUNDIDGE, P.C.
(703) 684-1120
DKT: ASA-1142

2 0 0 3 年 9 月 1 8 日

特許庁長官
Commissioner,
Japan Patent Office

今 井 康 夫



出証番号 出証特 2 0 0 3 - 3 0 7 6 6 9 4

【書類名】 特許願

【整理番号】 NT03P0346

【提出日】 平成15年 7月 4日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明者】

 【住所又は居所】 神奈川県横浜市戸塚区戸塚町 5 0 3 0 番地 株式会社日立製作所ソフトウェア事業部内

 【氏名】 山下 義之

【発明者】

 【住所又は居所】 神奈川県横浜市戸塚区戸塚町 5 0 3 0 番地 株式会社日立製作所ソフトウェア事業部内

 【氏名】 斉藤 隆

【発明者】

 【住所又は居所】 神奈川県横浜市戸塚区戸塚町 5 0 3 0 番地 株式会社日立製作所ソフトウェア事業部内

 【氏名】 松本 高明

【特許出願人】

 【識別番号】 000005108

 【氏名又は名称】 株式会社日立製作所

【代理人】

 【識別番号】 100068504

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 小川 勝男

 【電話番号】 03-3661-0071

【選任した代理人】

【識別番号】 100086656

【弁理士】

【氏名又は名称】 田中 恭助

【電話番号】 03-3661-0071

【選任した代理人】

【識別番号】 100094352

【弁理士】

【氏名又は名称】 佐々木 孝

【電話番号】 03-3661-0071

【先の出願に基づく優先権主張】

【出願番号】 特願2002-203428

【出願日】 平成14年 7月12日

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 081423

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9003094

【包括委任状番号】 9403294

【包括委任状番号】 0002348

【ブルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 CRMシステム、ポータルサイト作成方法、および、ポータルサイト作成支援プログラム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 計算機システムにより、顧客にコンテンツを提供して表示する CRM (Customer Relation Management) システムにおいて、

不特定顧客向けに作成する共通コンテンツと、

特定顧客向けに作成するパーソナルコンテンツとを備え、

前記共通コンテンツを管理する共通コンテンツ管理手段と、

前記パーソナルコンテンツを管理するパーソナルコンテンツ管理手段とを有し

、
前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせ、顧客ごとに特化した情報を生成して表示することを特徴とする CRM システム。

【請求項 2】 前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせ、顧客ごとに特化した情報を生成するときに、

デフォルトとなるデフォルトコンテンツを生成し、そのデフォルトコンテンツを経由して顧客ごとに特化した情報を生成することを特徴とする請求項 1 記載の CRM システム。

【請求項 3】 前記デフォルトコンテンツを生成するときに、

ある特定の顧客に対してその顧客のプロファイル、および、その顧客を担当する営業員のプロファイルに基づいて、前記共通コンテンツの内容のカスタマイズをおこなうことを特徴とする請求項 2 記載の CRM システム。

【請求項 4】 前記共通コンテンツの各項目について、デフォルトとしてカスタマイズ可能か否かを分類して定義することが可能なことを特徴とする請求項 2 記載の CRM システム。

【請求項 5】 さらに、顧客の関連情報を備え、

ある顧客ごとに特化した情報を生成するときに、その顧客の関連情報を参照して、顧客ごとに特化した情報を生成することを特徴とする請求項 1 記載の CRM システム。

【請求項 6】 顧客ごとに特化した情報を生成するときに、ある顧客に関連した情報を前記共通コンテンツから検索し、カスタマイズの対象として提示することを特徴とする請求項 5 記載の CRM システム。

【請求項 7】 計算機システムにより、顧客にコンテンツを提供して表示するポータルサイトを作成するためのポータルサイト作成方法において、
不特定顧客向けの共通コンテンツを作成する手順と、
特定顧客向けのパーソナルコンテンツを作成する手順と、
作成された前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせ、顧客ごとに特化した情報を生成する手順と、
前記顧客ごとに特化した情報をポータルサイトに表示する手順とを有することを特徴とするポータルサイト作成方法。

【請求項 8】 前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせ、顧客ごとに特化した情報を生成する手順で、
デフォルトとなるデフォルトコンテンツを生成し、そのデフォルトコンテンツを経由して顧客ごとに特化した情報を生成する処理を含むことを特徴とする請求項 7 記載のポータルサイト作成方法。

【請求項 9】 前記顧客ごとに特化した情報をポータルサイトに表示する手順で、
前記顧客ごとに特化した情報を、強調表示することを特徴とする請求項 7 記載のポータルサイト作成方法。

【請求項 10】 計算機システムにより、顧客にコンテンツを提供して表示するポータルサイトを作成するためのポータルサイト支援プログラムにおいて、
不特定顧客向けの共通コンテンツを作成する機能と、
特定顧客向けのパーソナルコンテンツを作成する機能と、
作成された前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み合わせ、顧客ごとに特化した情報を生成する機能と、
前記顧客ごとに特化した情報をポータルサイトに表示する機能とを計算機により実行することを特徴とするポータルサイト作成支援プログラム。

【請求項 11】 前記共通コンテンツと前記パーソナルコンテンツとを組み



合わせて、顧客ごとに特化した情報を生成する機能を実行するときに、

デフォルトとなるデフォルトコンテンツを生成し、そのデフォルトコンテンツを経由して顧客ごとに特化した情報を生成することを特徴とする請求項 10 記載のポータルサイト作成支援プログラム。

【請求項 12】 このプログラムを実行する計算機システムは、顧客の関連情報を備え、

ある顧客ごとに特化した情報を生成するときに、その顧客の関連情報を参照して、顧客ごとに特化した情報を生成する特徴とする請求項 10 記載のポータルサイト作成支援プログラム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、CRMシステムに係り、顧客それぞれに特化した顧客ポータルサイトを実現することにより、顧客に密着したサービスを提供するのに好適なCRMシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】

近年、顧客の満足度を高めるために、顧客と企業との間のより良い関係を構築するためのCRM（Customer Relationship Management）システムに関心が高まっている。CRMシステムは、顧客の属性情報（性別、年齢、趣味など）、企業との接点（営業拠点、営業員）等の情報を一元的に管理し、企業全体で共有し、活用しようとするシステムである。このCRMシステムにより、顧客との関係の形成、維持をおこなうあらゆる企業活動を統合的に活用することができ、顧客と企業との間の深い信頼関係を構築、維持することが可能となる。

【0003】

一方、CRMシステムの重要な手段として、インターネット上に顧客ポータルサイトを開設することがある。顧客ポータルサイトは、顧客それぞれに特化したサービスをまとめて提供する顧客各人専用のウェブページ群である。すなわち、顧客が顧客ポータルサイトのログインページでユーザIDとパスワードを入力し

て認証をおこなうと、自分専用のホームページを参照でき、そこで必要なサービスを得ることができるのである。昨今のインターネットの急速な普及により、顧客ポータルサイトは、CRMシステムにおいて、顧客に高度なサービスを提供するための最重要のものであるといつてよい。

【0 0 0 4】

このような顧客ポータルサイトに関連する技術として、顧客に提供するサービスをより顧客の希望に合うようにするために、担当営業員が顧客と対話しながらコンテンツ提供することが可能にする技術が、特許文献1に記されている。この文献では、営業員が以下の手順に従って予め登録されている不特定顧客向け共通コンテンツを特定顧客向けにカスタマイズして提供することが記されている。

(1) 担当顧客向けの対象製品ならびに営業ステータスを元に共通コンテンツを検索して内容を確認する。

(2) カスタマイズが必要な場合は、共通コンテンツの内容を編集する。カスタマイズ不要な場合は共通コンテンツをそのまま使う。

(3) 共通コンテンツをカスタマイズして作成したパーソナルコンテンツの送信先顧客を指定する。

【0 0 0 5】

また、サービス提供サイトにおいて顧客が利用したサービスを特定するアクセス分析システムに関する技術が、特許文献2に記されている。このシステムによればアクセスログに記録されたURLをウェブページで提供されるサービスにマッピングさせるためのURLマスタを用いることにより、アクセスログからユーザが利用したサービスを特定することができる。

【0 0 0 6】

さらに、特許文献3では、顧客のプロファイルとサービス購入履歴からサービス購入傾向を分析、モデル化し、そのモデルに基づいて見込顧客に対する広告方法を選択する技術について記されている。

【0 0 0 7】

【特許文献1】

特開 2 0 0 2 - 1 2 3 6 6 7 号公報

【特許文献 2】

特開 2 0 0 1 - 3 0 6 9 4 7 号公報

【特許文献 3】

特開 2 0 0 1 - 2 8 2 9 8 2 号公報

【0 0 0 8】**【発明が解決しようとする課題】**

従来、一般的な顧客ポータルサイトに掲載するコンテンツは、その作成を職務とするスタッフがメンテナンスしていた。そのスタッフは顧客と直接接しているわけではないので、顧客それぞれのニーズに対応する多様なコンテンツを提供することが難しかった。このことにより、企業の意図に反して、顧客があまり顧客ポータルサイトにアクセスしてくれないという問題が起きることが、しばしばあった。

【0 0 0 9】

上記の特許文献 1 では、顧客と密に接して顧客のニーズを良く知ることができる営業員がネット上で対話をしながら、顧客に提供するコンテンツを作成することによってこのような問題を解決することを意図している。

【0 0 1 0】

しかしながら、上記特許文献 1 では、営業員が、担当する顧客それぞれに対して共通コンテンツをカスタマイズして提供するため、数多くの顧客を担当する営業員は、顧客ポータルサイトの運用に多くの時間を要するという問題点があった。

【0 0 1 1】

また、特許文献 2 や特許文献 3 では、「労少なく益多し」のベストプラクティス分析をすることができない。なぜならば、上記特許文献 2、特許文献 3 はサービスのアクセス数や購買数などの一つの軸に関する分析であり、顧客ポータルサイトの作成、運営に関わる労力と、その労力に見合った利益などに関する分析をおこなうための技術が含まれていないからである。

【0 0 1 2】

本発明は、上記問題点を解決するためになされたもので、その目的は、CRM

システムで顧客ポータルサイトを実現するに際し、それぞれの顧客に応じたきめの細かいサービスを提供できるポータルサイトを実現することができ、しかも、そのポータルサイトの作成、運営の際にかかる労力を省力化することを可能とするポータルサイト作成方法を提供することにある。

【 0 0 1 3 】

【課題を解決するための手段】

本発明の C R M システムのポータルサイト作成では、コンテンツを、不特定顧客向けの共通コンテンツと、デフォルトとなるデフォルトコンテンツと、特定顧客向けのパーソナルコンテンツの三階層で管理する。

【 0 0 1 4 】

共通コンテンツからデフォルトコンテンツを作成するに際しては、顧客プロフィールや営業員のプロフィール、その他の顧客の関連情報を基に作成する。このデフォルトコンテンツを、さらに、顧客個人のデータを考慮して、パーソナルコンテンツに加工する。

【 0 0 1 5 】

そして、このパーソナルコンテンツをその顧客のポータルサイトの表示のためのデータとする。

【 0 0 1 6 】

デフォルトコンテンツを設けたのは、特に、営業員の立場に立ったものであり、営業員側からデフォルトのコンテンツを定めたものである。そして、個々の顧客の事情により、さらに、パーソナルコンテンツとして加工しようとするものである。これにより、営業員のポータルサイトに関わる労力を省力化でき、しかも、顧客の個々に密着したポータルサイトを提供するという課題を両立することができる。

【 0 0 1 7 】

また、デフォルトコンテンツを作成するために、共通コンテンツから、顧客プロフィールや営業活動状況に含まれる情報を検索キーとして顧客が必要とする可能性が高い共通コンテンツを検索する手段も提供する。

【 0 0 1 8 】

さらに、共通コンテンツをカスタマイズして提供したときに、ポータルサイトに、検索キーの文字列やその文字列を含む段落を強調表示する手段も提供する。

【0019】

【発明の実施の形態】

以下、本発明に係る一実施形態を、図1ないし図32を用いて説明する。

【0020】

本実施形態では、CRMシステムの例として、顧客が医師であり、企業として薬剤製造会社を考え、顧客である医師に対してのポータルサイトを提供するモデルを説明する。また、顧客である医師に対しては、薬剤製造会社の営業員 (Medical Representative、以下、「MR」と記す) が配されているものとする。

【0021】

〔CRMシステムのシステム構成〕

先ず、図1を用いて本実施形態に係るCRMシステムのシステム構成について説明する。

図1は、本発明の一実施形態に係るCRMシステムのシステム構成図である。

【0022】

本実施形態に係るCRMシステムは、図1に示されるように、コンテンツ管理システム110、プロフィール管理システム120、コンテンツ作成システム130、ポータルシステム140、分析システム162、アラートシステム163からなる。

【0023】

コンテンツ管理システム110は、ポータルサイトの表示内容の基になるコンテンツを保存し、管理するシステムである。

【0024】

プロフィール管理システム120は、医師やMRのプロフィールを保存し、管理するシステムである。

【0025】

コンテンツ作成システム130は、データを加工して、コンテンツを作成するシステムである。

【0026】

ポータルシステム140は、データから医師向けのウェブページを動的に作成するシステムである。

【0027】

分析システム162は、ウェブページのアクセス状況を分析するシステムである。

【0028】

アラートシステム163は、ウェブページへの書き込みなどを監視し、MR11、MR管理者14、スタッフ10に警告をおこなうシステムである。

【0029】

コンテンツ管理システム110が管理するコンテンツとしては、素材データ111、共通コンテンツ112、デフォルトカスタマイズデータ113、パーソナルカスタマイズデータ114がある。

【0030】

素材データ111は、一般データ161を扱うSFA (Sales Force Automation) システムなどの他システム160などから取り込んできたデータを基に作成され、コンテンツ作成のための基本となるデータである。なお、SFAシステムとは、営業計画を立案し、営業の進捗、成果などを管理するシステムである。

【0031】

共通コンテンツ112は、素材データ111を基に作成されるCRMシステムに共通に使われるコンテンツデータである。共通コンテンツ112は、スタッフ10が、コンテンツ作成システム130の共通コンテンツ作成機能131により作成する。

【0032】

デフォルトカスタマイズデータ113は、共通コンテンツを基にして、MR11がデフォルトコンテンツを作成するためのデータである。デフォルトカスタマイズデータ113は、MR11が、デフォルトカスタマイズデータ作成機能132により作成する。

【0033】

パーソナルカスタマイズデータ 114 は、さらに、デフォルトカスタマイズデータ 113 に対して、顧客の個人情報を加味して作成されるパーソナルコンテンツのためのデータである。パーソナルカスタマイズデータ 114 は、MR 11 が、パーソナルカスタマイズデータ作成機能 133 により作成する。

【0034】

また、共通コンテンツ、デフォルトカスタマイズデータ 113、パーソナルカスタマイズデータ 114 の情報で、表現上の問題などが発見された場合には、コンテンツ作成システム 130 からアラートシステム 163 へ必要となるデータを送信する。

【0035】

コンテンツ作成システム 130 は、このようなコンテンツ作成のために必要な処理をおこなうプログラムを実行するシステムであるが、それぞれの機能が独立したプログラムとして稼動してもよいし、一つのプログラムで実現してもよい。

【0036】

ポータルシステム 140 は、ウェブサイトとして表示するためのページを作成するために必要な処理をおこなうためのプログラムを実行するシステムであり、ウェブページを作成する機能やウェブシステムを運営するための機能を有する。

【0037】

また、医師向けページ作成機能 141 は、ログ 142 のデータとポートレット 143 のデータとを用いてウェブページを作成する機能である。

【0038】

医師 12 が計算機を用いて CRM システム 100 にアクセスするとポータルシステム 140 の医師向けページ作成機能 141 によって、共通コンテンツ 112、デフォルトカスタマイズデータ 113、パーソナルカスタマイズデータ 114 を用い、医師向けのウェブページを作成する。ここでは、医師等のユーザのアクセスを受けたときに（または、ユーザからのログイン処理等を受け付けたときに）ウェブページを作成する例を説明したが、ユーザ等が用いる計算機へ表示するために必要なデータを予め作成しておき、記憶装置へ格納しておいてもよい。作成したウェブページのアクセス情報などはログ 142 に残しておき、分析システ

ム 1 6 2 で分析する。

【 0 0 3 9 】

ウェブページのアクセスに関する情報を、提供されたコンテンツごと、アクセスした顧客ごと、ウェブページの作成者（MR、スタッフなど）ごとに応じてログ 1 4 2 で管理する。これらのログ 1 4 2 のデータをもちいて、どのページにどのくらいの時間に顧客からのアクセスがあるか、だれが作成したページが一番アクセス数が多いか、どのコンテンツに基づいて作成したウェブページの閲覧時間が一番長いかなどを分析システム 1 6 2 で分析することができる。

【 0 0 4 0 】

この分析結果により、ポータルサイトの管理者は、顧客の好みや、どのMRの作成したものが一番閲覧されているか、などを知ることができるため、ポータル運営やウェブページ作成のための指標を得ることができる。

【 0 0 4 1 】

スタッフが利用する計算機 1 0、MRが利用する計算機 1 1、医師が利用する計算機 1 2、スタッフ管理者が利用する計算機 1 3、MR管理者が利用する計算機 1 4 は、それぞれ業務で必要となるハードウェア資源（CPU、メモリ、ハードディスク等）、ソフトウェア資源（オペレーティングシステム、アプリケーションプログラム等）が含まれている。また、それぞれの計算機はネットワークに接続しており、必要に応じてCRMシステム 1 0 0 とデータの送受信をおこなう。なお、計算機 1 0 ～ 1 4 は、携帯端末や携帯電話でもよいし、その他CRMシステム 1 0 0 とデータの送受信可能な装置であってもよい。

【 0 0 4 2 】

〔CRMシステムに用いられるオブジェクトとデータ〕

次に、図 2 ないし図 1 4 を用いて本実施形態のCRMシステムに用いられるオブジェクトとデータについて説明する。

【 0 0 4 3 】

先ず、図 2 を用いて本実施形態のCRMシステムに用いられるオブジェクトの概要について説明する。

図 2 は、本発明の一実施形態に係るCRMシステムに用いられるオブジェクト

の関連図である。

【0044】

例えば、クラス「医者」152は、属性として「担当MRIDリスト」を有する。クラス「MR」151は、属性として「担当医師IDリスト」を有する。このように、図2に描かれたボックスの上部は、クラス名であり、下部に描かれているのがクラスの属性である。

【0045】

また、ひし形とそれから伸びる線分で処理をおこなうことを表している。また、●は、複数のオブジェクトが対応することを示し、○は、一つのが対応することを示している。また、ボックスの下に「1+」と記載されているのは、オブジェクトが一つ以上あることを示している。

【0046】

医師にどのようなサービスを提供するかに基づいて、担当MR151はポートレット143を選択する。ポートレット143は、それと関連づけられた一個以上のコンテンツ201を並べて表示する。ここで、ポートレット143は、ポータルサイト上での表示単位である。図2でポートレット143とコンテンツ201の関連を示す線分に付加されたループは、リンク属性を示しており、リンク属性としては、表示位置202がある。

【0047】

コンテンツ201は、共通コンテンツ112とデフォルトカスタマイズデータ113とパーソナルカスタマイズデータ114の三種類の種別がある。図2で、コンテンツボックスの下の線分にある三角形は、コンテンツ種別として、三種類の種別があることを示している。

【0048】

共通コンテンツ112は、スタッフ150によって作成される。デフォルトカスタマイズデータ113は、MR151が共通コンテンツ112をカスタマイズすることによって作成される。デフォルトカスタマイズデータ113は、本実施形態では、MR151、共通コンテンツ112およびポートレット143の組合せごとに存在するとしても一つであるとする。

【0049】

パーソナルカスタマイズデータ 114 は、特定の医師 12 に情報提供することを目的に、その担当の MR 11 がデフォルトカスタマイズデータ 113 を、さらに、カスタマイズすることによって作成する。

【0050】

なお、本実施形態では、デフォルトカスタマイズデータ 113 がない状態で共通コンテンツ 112 から直接パーソナルカスタマイズデータ 114 を作ろうとした場合には、CRM システム 100 が共通コンテンツ 112 と同じ情報をもつデフォルトカスタマイズデータ 113 を作成するものとする。

【0051】

次に、図 3 ないし図 9 を用いて本発明の一実施形態に係る CRM システムに用いられるデータ構造の具体例について説明する。

図 3 は、ポートレット管理テーブルの一例を示す模式図である。

図 4 は、共通コンテンツの管理テーブルの一例を示す模式図である。

図 5 は、デフォルトカスタマイズデータの管理テーブルの一例を示す模式図である。

図 6 は、パーソナルカスタマイズデータの管理テーブルの一例を示す模式図である。

図 7 は、各種の関連情報のテーブルの例を示す模式図である。

図 8 は、医師プロフィールの管理テーブルの一例を示す模式図である。

図 9 は、MR プロファイルの管理テーブルの一例を示す模式図である。

【0052】

ポートレット管理テーブルは、図 3 に示されるように、以下の項目を含むものである。

- ・ポートレット ID 301：ポートレット 143 を一意に識別するための識別子。
- ・管理情報 302：ポートレット 143 の管理上必要な情報であり、本実施形態では次の三つの情報を含む。

【0053】

ポートレット種別 3 0 2 - a : 掲示板、メッセージボード、スケジューラ、Q & A などのポートレットの種別。

【 0 0 5 4 】

医師 I D 3 0 2 - b : 情報提供する対象である医師の識別子。

【 0 0 5 5 】

MR I D 3 0 2 - c : 情報提供をするMRの識別子。

- ・ 内容 3 0 3 : ポートレット 1 4 3 そのもののデータ（ポートレットの説明や、拡宣状況データを含む）。
- ・ コンテンツ I D 3 0 4 : ポートレット 1 4 3 に表示するコンテンツ 2 0 1 の識別子。

【 0 0 5 6 】

なお、本実施形態では、データをテーブルに格納して管理しているように説明しているが、これらは一例であり、これ以外の方法（リスト構造やツリー構造など）で情報を管理してもよい。

【 0 0 5 7 】

共通コンテンツ 1 1 2 を管理する共通コンテンツの管理テーブルは、図 4 に示されるように、以下の項目を含むものである。

- ・ コンテンツ I D 4 0 1 : 共通コンテンツ 1 1 2 を一意に識別するための識別子。
- ・ 内容 4 0 2 : 共通コンテンツ 1 1 2 の内容であり、本実施形態では、次の六つの情報を含む。

【 0 0 5 8 】

タイトル 4 0 2 - a : 共通コンテンツ 1 1 2 のタイトル。

【 0 0 5 9 】

作成者 4 0 2 - b : 共通コンテンツ 1 1 2 の作成者名。

【 0 0 6 0 】

所属 4 0 2 - c : 共通コンテンツ 1 1 2 の作成者が所属する部署名や施設名。

【 0 0 6 1 】

本文 4 0 2 - d : 共通コンテンツ 1 1 2 の本文。

【 0 0 6 2 】

注釈 4 0 2 - e : 共通コンテンツ 1 1 2 の本文に対して付けられた注釈。

【 0 0 6 3 】

追加キーワード 4 0 2 - f : 共通コンテンツ 1 1 2 の本文に対して付けられた追加キーワード

・ 管理情報 4 0 3 : 共通コンテンツ 1 1 2 を管理するための情報であり、本実施形態では、次の十二の情報を含む。

【 0 0 6 4 】

表示ポートレット 4 0 3 - a : 共通コンテンツ 1 1 2 を表示するポートレット 1 4 3 の種別。

【 0 0 6 5 】

ステータス 4 0 3 - b : 共通コンテンツ 1 1 2 のステータス（「編集中」、「編集済み」、「承認済み」、「拒絶」、「公開待ち」、「公開中」、「公開終了」など）。

【 0 0 6 6 】

登録者 ID 4 0 3 - c : 共通コンテンツ 1 1 2 を登録した人の識別子。

【 0 0 6 7 】

登録日 4 0 3 - d : 共通コンテンツ 1 1 2 を登録した年月日。

【 0 0 6 8 】

承認者 ID 4 0 3 - e : 共通コンテンツ 1 1 2 を承認した人の識別子。

【 0 0 6 9 】

承認日 4 0 3 - f : 共通コンテンツ 1 1 2 を承認した年月日。

【 0 0 7 0 】

拒絶理由 4 0 3 - g : 共通コンテンツ 1 1 2 の審査で拒絶した場合の理由。

【 0 0 7 1 】

公開開始日 4 0 3 - h : 共通コンテンツ 1 1 2 を医師向けに公開する年月日。
。値が N U L L である場合は、承認済みの状態になれば即日で公開することを示すものとする。

【 0 0 7 2 】

公開終了日 4 0 3 - i : 共通コンテンツ 1 1 2 の公開を終了する年月日。値が N U L L である場合は、MR が明示的に取り下げを指定するまで、無期限で公開することを示すものとする。

【 0 0 7 3 】

タイトルカスタマイズ 4 0 3 - j : デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 を作成するときに、タイトル 4 0 2 - a をどこまでカスタマイズしてよいかを示す。本実施形態では、「変更（：文面の変更が可能）」、「強調（：文面の一部を強調表示することが可能）」の二種類がある。それらの両方とも不可、それらの一方だけが可能、もしくはその両方ともが可能の四通りがある。

【 0 0 7 4 】

本文カスタマイズ 4 0 3 - k : デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 を作成するときに、本文 4 0 2 - d をどこまでカスタマイズしてよいかを示す。取り得る値はタイトルカスタマイズ 4 0 3 - j と同じである。

【 0 0 7 5 】

注釈カスタマイズ 4 0 3 - l : デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 を作成するときに、注釈 4 0 3 - e をどこまでカスタマイズしてよいかを示す。取り得る値はタイトルカスタマイズ 4 0 3 - j と同じである。

・分類属性 4 0 4 : 共通コンテンツ 1 1 2 を分類するための属性であり、本実施例では次の三つの情報を含む。

【 0 0 7 6 】

専門カテゴリ 4 0 4 - a : 医師の専門分野（「内科」、「外科」、「小児科」、「皮膚科」、「耳鼻咽喉科」、「泌尿器科」、「産婦人科」など）により分類する属性である。

【 0 0 7 7 】

医師カテゴリ 4 0 4 - b : 医師を勤務形態などにより分類する属性であり、「勤務医」、「研修医」、「開業医」、「臨床医」などの値をもつ。

【 0 0 7 8 】

施設名 4 0 4 - c : 施設名により分類する属性であり、施設の名称を値にも

つ。

【0079】

デフォルトカスタマイズデータ113を管理するデフォルトカスタマイズデータの管理テーブルは、図5に示されるように、以下の項目を含むものである。

- ・コンテンツID501：デフォルトカスタマイズデータ113を一意に識別するための識別子。
- ・共通コンテンツID502：デフォルトカスタマイズデータ113を作るときの元となった共通コンテンツ112の識別子。
- ・内容503：デフォルトカスタマイズデータ113の内容であり、本実施例では次の六つの情報を含む。

【0080】

タイトル503-a：デフォルトカスタマイズデータ113のタイトル。デフォルトカスタマイズデータへの変更が無い場合は、元となった共通コンテンツへのリンク情報

作成者503-b：デフォルトカスタマイズデータ113の作成者名。

【0081】

所属503-c：デフォルトカスタマイズデータ113の作成者が所属する部署名や施設名。

【0082】

本文503-d：デフォルトカスタマイズデータ113の本文。デフォルトカスタマイズデータへの変更が無い場合は、元となった共通コンテンツへのリンク情報

注釈503-e：デフォルトカスタマイズデータ113の本文に対して付けられた注釈。

【0083】

表示フィルタ503-f：タイトル503-a、本文503-d、注釈503-eを表示するときのフィルタを示す。本実施形態では、キーワードを強調表示するフィルタに対する入力、すなわち、強調表示したいキーワードを指定する。

・管理情報 5 0 4 : デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 を管理するための情報であり、本実施例では次の九つの情報を含む。

【 0 0 8 4 】

表示ポートレット 5 0 4 - a : デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 を表示するポートレット 1 4 3 の種別。

【 0 0 8 5 】

ステータス 5 0 4 - b : デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 のステータス（「編集中」、「編集済み」、「承認済み」、「拒絶」、「公開待ち」、「公開中」、「公開終了」など）。

【 0 0 8 6 】

登録者 ID 5 0 4 - c : デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 を登録した人の識別子。

【 0 0 8 7 】

登録日 5 0 4 - d : デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 を登録した年月日。

【 0 0 8 8 】

承認者 ID 5 0 4 - e : デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 を承認した人の識別子。

【 0 0 8 9 】

承認日 5 0 4 - f : デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 を承認した年月日。

【 0 0 9 0 】

拒絶理由 5 0 4 - g : デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 の審査で拒絶した場合の理由。

【 0 0 9 1 】

公開開始日 5 0 4 - h : デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 を医師向けに公開する年月日。値が NULL である場合は、承認済みの状態になれば即日で公開することを示すものとする。

【 0 0 9 2 】

公開終了日 5 0 4 - i : デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 の公開を終了する年月日。値が N U L L である場合は、MR が明示的に取り下げを指定するまで、無期限で公開することを示すものとする。

【 0 0 9 3 】

パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 を管理するパーソナルカスタマイズデータの管理テーブルは、図 6 に示されるように、以下の項目を含むものである。

- ・コンテンツ I D 6 0 1 : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 を一意に識別するための識別子。
- ・デフォルトカスタマイズデータ I D 6 0 2 : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 を作るときの元となったデフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 の識別子。
- ・内容 6 0 3 : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 の内容であり、本実施例ではデフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 の場合と同じ次の六つの情報を含む。

【 0 0 9 4 】

タイトル 6 0 3 - a : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 のタイトル。デフォルトカスタマイズデータへも、パーソナルカスタマイズデータへも変更がない場合は、元となった共通コンテンツへのリンク情報。

【 0 0 9 5 】

作成者 6 0 3 - b : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 の作成者名。

【 0 0 9 6 】

所属 6 0 3 - c : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 の作成者が所属する部署名や施設名。

【 0 0 9 7 】

本文 6 0 3 - d : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 の本文。デフォルトカスタマイズデータへも、パーソナルカスタマイズデータへも変更がない場合は、元となった共通コンテンツへのリンク情報。

【 0 0 9 8 】

注釈 6 0 3 - e : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 の本文に対して付けられた注釈。

【 0 0 9 9 】

表示フィルタ 6 0 3 - f : タイトル 6 0 3 - a、本文 6 0 3 - d、注釈 6 0 3 - e を表示するときのフィルタを示す。本実施形態では、キーワードを強調表示するフィルタに対する入力、すなわち、強調表示したいキーワードを指定する。

・ 管理情報 6 0 4 : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 を管理するための情報であり、本実施形態では次の八つの情報を含む。

【 0 1 0 0 】

表示ポートレット 6 0 4 - a : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 を表示するポートレット 1 4 3 の種別。

【 0 1 0 1 】

ステータス 6 0 4 - b : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 のステータス（「編集中」、「編集済み」、「承認済み」、「拒絶」、「公開待ち」、「公開中」、「公開終了」など）。

【 0 1 0 2 】

登録者 I D 6 0 4 - c : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 を登録した人の識別子。

【 0 1 0 3 】

登録日 6 0 4 - d : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 を登録した年月日。

【 0 1 0 4 】

承認者 I D 6 0 4 - e : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 を承認した人の識別子。

【 0 1 0 5 】

承認日 6 0 4 - f : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 を承認した年月日。

【 0 1 0 6 】

公開開始日 6 0 4 - g : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 を医師向けに公開する年月日。値が N U L L である場合は、承認済みの状態になれば即日で公開することを示す。

【0 1 0 7】

公開終了日 6 0 4 - h : パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 の公開を終了する年月日。値が N U L L である場合は、MR が明示的に取り下げを指定するまで、無期限で公開することを示すものとする。

【0 1 0 8】

関連情報 1 2 3 の例としては、例えば、図 7 に示されるものが考えられる。

・ 医師間関連情報 7 1 0 (図 7 (a)) : 友人関係とか共同研究などの仕事上の関係などにある二人の医師を管理するテーブルである。医師 I D 1 (7 1 1) と医師 I D 2 (7 1 2) に関係のある医師の識別子を登録する。

・ 施設間関連情報 7 2 0 (図 7 (b)) : 同一大学系列などの関係にある二つの施設を管理するテーブルである。施設 I D 1 (7 2 1) と施設 I D 2 (7 2 2) に関係のある施設の識別子を登録する。

・ 医師・施設間関連情報 7 3 0 (図 7 (c)) : 医師がアルバイトしている施設などの医師と関係がある施設を管理するテーブルである。医師 I D (7 3 1) と施設 I D (7 3 2) に関係のある医師と施設の識別子を登録する。

・ 医師・専門カテゴリ間関連情報 7 4 0 (図 7 (d)) : 医師が興味をもっている専門分野のカテゴリを管理するテーブルである。医師 I D (7 4 1) に医師の識別子を登録し、専門カテゴリ (7 4 2) にコード化された専門分野 (例 : 「内科」、「外科」など) を登録する。

【0 1 0 9】

医師プロフィール 1 2 1 を管理する医師プロフィールの管理テーブルは、図 8 に示されるように、以下の項目を含むものである。

- ・ 医師 I D 8 0 1 : 医師を一意に識別するための識別子。
- ・ 施設 I D 8 0 2 : 医師が勤務もしくは経営する施設を一意に識別する識別子。
- ・ 医師名 8 0 3 : 医師の名前。
- ・ 施設名 8 0 4 : 医師が勤務もしくは経営する施設の名前。
- ・ 担当 MR I D 8 0 5 : 医師を担当する MR の識別子。一人の医師を複数の MR が担当する場合は、複数の MR の識別子のリストとなる。
- ・ 専門カテゴリ 8 0 6 : 医師が専門とする分野。「内科」、「外科」など。

- ・ 医師カテゴリ 807：医師の勤務形態などを示す属性。「勤務医」、「開業医」、「研修医」、「臨床医」など。
- ・ 出身大学 808：医師が卒業した大学の識別子。

【0110】

MR プロファイル 122 を管理する MR プロファイルの管理テーブルは、図 9 に示されるように、以下の項目を含むものである。

- ・ MR ID 901：MR を一意に識別する識別子。
- ・ 部署 ID 902：MR が所属する部署を一意に識別する識別子。
- ・ 役職 903：MR の役職のコード。
- ・ MR 名 904：MR の名前。
- ・ 担当医師 ID 905：MR が担当する医師の ID。複数医師を担当する場合は、医師 ID のリストとなる。
- ・ 専門カテゴリ 906：MR が担当する専門カテゴリ。
- ・ 医師カテゴリ 907：MR が担当する医師の勤務形態などのカテゴリ。

【0111】

次に、図 10 を用いてコンテンツの検索のリンク関係について説明する。

図 10 は、医師プロフィールからコンテンツを検索するときの関係を示した図である。

【0112】

ある医師が CRM システム 100 にログインしたときには、図 10 に示されるようなリンクをたどり、表示されるコンテンツが決定される。

【0113】

医師プロフィールの担当 MR ID から、該当する MR プロファイルを検索する。そして、その MR ID を有するポートレット管理オブジェクトを検索する。

【0114】

ポートレット管理オブジェクト 1000 は、図 3 に示したポートレット管理用のテーブルの構造をもつ個々のポートレットを指すインスタンスオブジェクトである。そして、ポートレット管理オブジェクト 1000 は、個々のポートレット ID より、対応するコンテンツ管理オブジェクトを検索する。コンテンツ管理オ

プロジェクトは、医師・MR・ポートレットの組に対して共通コンテンツ、デフォルトカスタマイズデータ、パーソナルカスタマイズデータを管理するオブジェクトである。このように、ログインした医師のポートレットに対して表示するコンテンツが検索される。

【0115】

なお、後に表示ページ生成の処理を説明するときに、図10が引用される。

【0116】

次に、図11ないし図13を用いて一般データからパーソナルカスタマイズデータを作成する処理の概要について説明する。

図11は、一般データから共通コンテンツを作成する処理の概要を説明する図である。

図12は、共通コンテンツからデフォルトカスタマイズデータを作成する処理の概要を説明する図である。

図13は、デフォルトカスタマイズデータからパーソナルカスタマイズデータを作成する処理の概要を説明する図である。

【0117】

図11に示されるように、一般データ161に対し、内容を分析することにより必要なキーワードの抽出などによるデータ項目の内容の初期設定をおこない素材データ111を作成する。この段階では、必要と考えられる製品紹介、新着情報などの生のデータが抜き出される。

【0118】

次に、素材データ111に対しスタッフによるデータ項目の内容の整理・追加をおこない編集済み素材データ1100を作成する。スタッフ管理者13が編集済み素材データ1100を承認することにより共通コンテンツ112となる。

【0119】

次に、共通コンテンツからデフォルトカスタマイズデータを作成する段階では、図12に示されるようなプロセスを経る。

【0120】

共通コンテンツ112、医師プロフィール121、MRプロフィール122、

拡張状況データ 1202 を使用し、MR 11 が担当している医師全員へのカスタマイズのデフォルトとなる編集前デフォルトカスタマイズデータ 1200 を作成する。ここで、拡張状況データとは、宣伝などの営業活動をおこなったときの状況を表すデータである。

【0121】

次に、MR 11 が情報付加・修正をおこない編集済みデフォルトカスタマイズデータ 1201 を作成する。

【0122】

MR 管理者 14 が、編集済みデフォルトカスタマイズデータ 1201 を承認することにより、デフォルトカスタマイズデータ 113 となる。

【0123】

すなわち、デフォルトカスタマイズデータ 113 とは、担当の MR 11 に対応したカスタマイズデータであるということができる。

【0124】

次に、デフォルトカスタマイズデータからパーソナルカスタマイズデータを作成する段階では、図 13 に示されるようなプロセスを経る。

【0125】

まず、デフォルトカスタマイズデータを使用し、MR 11 が担当している医師個人ごとのカスタマイズのデータとなる編集前パーソナルカスタマイズデータ 1300 を作成する。次に、MR 11 が情報付加・修正をおこない編集済みパーソナルカスタマイズデータ 1301 を作成する。次に、MR 管理者 14 が編集済みパーソナルカスタマイズデータ 1301 を承認することによりパーソナルカスタマイズデータ 114 となる。

【0126】

パーソナルカスタマイズデータは、顧客である医師に対応した最終的なカスタマイズデータであるということができる。

【0127】

次に、図 14 を用いて本実施形態の CRM システム 100 のコンテンツデータと表示までの関係について説明する。

図 14 は、本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 におけるコンテンツデータからウェブページを表示するまでの関連を示す図である。

【0128】

図 14 に示されるように、共通コンテンツ 112 とデフォルトカスタマイズデータ 113 を用い、カスタマイズ条件が置き換えの場合にはデフォルトカスタマイズデータ 113 のデータを使用し、カスタマイズ条件が追加の場合には、共通コンテンツ 112 のデータにデフォルトカスタマイズデータ 113 のデータを追加することにより、デフォルトコンテンツ 1400 を生成する。

【0129】

また、共通コンテンツ 112 とパーソナルカスタマイズデータ 114 を用い、カスタマイズ条件が置き換えの場合には、パーソナルカスタマイズデータ 114 のデータを使用し、カスタマイズ条件が追加の場合には、共通コンテンツ 112 のデータにパーソナルカスタマイズデータ 114 のデータを追加することにより、パーソナルコンテンツ 1401 を生成する。

【0130】

ここのコンテンツを作成した後、いくつかのデフォルトコンテンツ 1400 といくつかのパーソナルコンテンツ 1401 を含むポートレット 1402 を作成する。

【0131】

また、医師プロフィール 121 とデフォルトカスタマイズデータ 113 から表示フィルタ用パラメータ 1403 とログフィルタ用パラメータ 1404 を作成する。

【0132】

表示フィルタ 1410 はね表示フィルタ用パラメータ 1403 に、さらにログフィルタ 1411 は、ログフィルタ用パラメータ 1404 に基づきポートレット 1402 の内容を変更する。

【0133】

医師のポータルサイトには、これらのフィルタによる変更後のウェブページが表示される。

【0134】

〔CRMシステムの提供するユーザインタフェース〕

次に、図15ないし図24を用いて本発明の一実施形態に係るCRMシステムが提供するユーザインタフェースについて説明する。

【0135】

まず、図15を用いて素材データの収集に関するユーザインタフェースについて説明する。

図15は、本発明の一実施形態に係るCRMシステム100の素材データ111収集画面の一例を示す図である。

【0136】

スタッフ10が、素材データ111収集画面を開き、収集機能1501タブを選択する。

【0137】

次に、収集ボタン1503を押下することにより、一般データ161から、あらかじめ設定したキーワードによるテキスト分析等により収集した素材データ111を素材データ一覧1502に一覧表示する。そして、素材データ一覧1502の中から、対象となる素材を選び選択ボタン1503を押下することにより、収集／登録画面1504に内容を表示することができる。

【0138】

表示した内容を編集したり新規に内容を入力して、登録ボタン1505を押下すると、新しい素材データとして登録される。表示した内容を編集し、更新ボタン1506を押下すると、素材データの内容が更新される。また、取消ボタン1507を押下すると変更は取消される。

【0139】

次に、図16および図17を用いて共通コンテンツに関するユーザインタフェースについて説明する。

図16は、本発明の一実施形態に係るCRMシステム100の共通コンテンツ112作成画面の一例を示す図である。

図17は、本発明の一実施形態に係るCRMシステム100の共通コンテンツ

112 承認画面の一例を示す図である。

【0140】

図16に示されるように、スタッフ10は、共通コンテンツ112作成画面を開き、作成機能1601タブを選択することにより、収集した素材データ111を一覧表示する(1602)。

【0141】

そして、編集をおこなう素材データ111を選択し、選択ボタン1603を押下すると作成画面1604に内容が表示される。作成画面1604に表示された素材データ111は、スタッフ10の必要に応じてデータ項目の内容の整理追加して、編集済み素材データ1100を作成する。

【0142】

図16に示される表示内容と、図4のデータを対比すると、それぞれ、作成画面のタイトルは、共通コンテンツの内容のタイトル(図4の402-a)、本文は共通コンテンツの内容の本文(図4の402-d)、デフォルト注釈は共通コンテンツの内容の注釈(図4の402-e)、表示カテゴリは共通コンテンツの管理情報の表示ポートレット(図4の403-a)、専門カテゴリは共通コンテンツの分類属性の専門カテゴリ(図4の404-a)、医師カテゴリは共通コンテンツの分類属性の医師カテゴリ(図4の404-b)、カスタマイズは共通コンテンツの管理情報のタイトルカスタマイズ(図4の403-j)、本文カスタマイズ(図4の403-k)、注釈カスタマイズ(図4の403-l)、公開開始日は共通コンテンツの管理情報の公開開始日(図4の403-h)、公開終了日は共通コンテンツの管理情報の公開終了日(図4の403-i)に対応し、画面の項目を編集することにより、図4の共通コンテンツ管理テーブルのデータが更新される。

【0143】

共通コンテンツをカスタマイズして、デフォルトカスタマイズデータを作成した場合に、ウェブで表示上、強調するときには、「強調」のチェックボックスにチェックをつけるようにする。

【0144】

編集が終わると、承認依頼ボタン 1605 を押下することにより、スタッフ管理者 153 に編集済素材データ 1100 の承認依頼をおこなう。

【0145】

一方、一時保存ボタン 1606 を押下した場合には、承認依頼は、おこなわず、内容を更新し共通コンテンツの管理情報のステータス（図 4 の 403-b）が編集集中である編集集中素材データの状態で保存される。

【0146】

また、作業取消ボタン 1607 を押下した場合には、変更内容は保存されずに破棄される。

【0147】

スタッフ 10 から共通コンテンツ 112 の承認依頼があると、スタッフ管理者 13 は、図 17 に示された共通コンテンツ 112 承認画面を開く。そして、承認機能 1701 タブを選択することにより、編集済み素材データ 1100 の一覧を表示する（1702）。

【0148】

スタッフ管理者 13 が、表示された編集済み素材データ 1100 を選択し、選択ボタン 1703 を押下すると、承認画面 1704 に内容が表示される。スタッフ管理者 13 は、その内容のチェックをおこない、編集済み素材データ 1100 を共通コンテンツ 112 として承認する場合は、承認ボタン 1705 を押下する。一方、共通コンテンツ 112 として承認しない場合には、却下ボタン 1706 を押下する。却下したときは、却下理由を入力する別ウインドウを開き、そこに却下理由を入力する。

【0149】

次に、図 18 および図 19 を用いてデフォルトカスタマイズデータに関するユーザインタフェースについて説明する。

図 18 は、本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 のデフォルトカスタマイズデータ 113 作成画面の一例を示す図である。

図 19 は、本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 のデフォルトカスタマイズデータ 113 承認画面の一例を示す図である。

【0150】

図18に示されるように、MR11がデフォルトカスタマイズデータ113作成画面を開き、作成機能2301を選択すると、MRプロファイル122に基づいて、カスタマイズの対象となる適切な共通コンテンツ112を選択して一覧表示する(2302)。共通コンテンツ112を選択する処理については、後に、図26ないし図29のフローチャートにより詳説する。

【0151】

MR11が、一覧の中より編集をおこなう共通コンテンツ112を選択し選択ボタン2303を押下すると、担当する医師の医師プロファイル121および拡宣状況データ303より、選択した共通コンテンツ112に対応した編集前デフォルトカスタマイズデータ1200を作成して、作成画面2304に表示する。

【0152】

MR11は、編集前デフォルトカスタマイズデータ300を担当する医師12に合わせて適宜修正して編集済デフォルトカスタマイズデータ302を作成する。

【0153】

デフォルトカスタマイズデータは、そのMR11が担当している医師12全員のカスタマイズのデフォルトとなるデータである。

【0154】

担当する特定の医師12に対して、さらに細かな修正をおこないたいときには、パーソナルカスタマイズデータ114作成画面ボタン2306を押下して編集済パーソナルカスタマイズデータ401を作成する。

【0155】

その後、承認依頼ボタン2306を押下し、MR管理者154に編集済デフォルトカスタマイズデータ1201および編集済みパーソナルカスタマイズデータ1301の承認依頼をおこなう。承認依頼をおこないで編集済デフォルトカスタマイズデータ1201および編集済みパーソナルカスタマイズデータ1301の保存をおこなう場合には、一時保存ボタン2035を押下する。

【0156】

MR 11 から編集済デフォルトカスタマイズデータ 1201 の承認依頼があると、図 19 に示されるように、MR 管理者 14 が、承認機能 2501 タブを選択することにより、編集済デフォルトカスタマイズデータ 1201 の一覧を表示する (2502)。編集済デフォルトカスタマイズデータ 302 を選択し、選択ボタン 2503 を押下すると、表示画面 2504 に内容を表示する。MR 管理者 14 が内容のチェックをおこなうために、詳細表示ボタン 2507 を押下し、詳細な内容を表示することもできる。

【0157】

編集済デフォルトカスタマイズデータ 1201 を承認する場合には、MR 管理者 14 は、承認ボタン 2505 を押下する。却下するときには、却下理由 2508 を記載して、却下ボタン 2506 を押下する。

【0158】

なお、この画面では、編集済パーソナルカスタマイズデータ 1301 の承認と却下もできるようになっている。

【0159】

次に、図 20 および図 21 を用いてパーソナルカスタマイズデータに関するユーザインタフェースについて説明する。

図 20 は、本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 のパーソナルカスタマイズデータ 114 作成画面の一例を示す図である。

図 21 は、本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 のパーソナルカスタマイズデータ 114 確認画面の一例を示す図である。

【0160】

図 20 に示されるように、MR 11 がデフォルトカスタマイズデータ編集画面のパーソナルカスタマイズ作成画面ボタン 2306 を押下すると、パーソナルカスタマイズデータ 114 作成画面を開かれ、作成したデフォルトカスタマイズデータが、パーソナルカスタマイズデータ一覧 2401 に表示される。

【0161】

そして、編集済みパーソナルカスタマイズデータ 401 を選択し選択ボタン 2403 を押下すると、選択した編集済みパーソナルカスタマイズデータ 401 を

作成画面に表示する。デフォルトを選択ボタン 2 4 0 2 を押下すると、作成画面 2 4 0 2 に編集済みデフォルトカスタマイズデータ 3 0 2 の内容を表示する。

【0 1 6 2】

本実施形態では、デフォルトカスタマイズデータ作成画面でも、パーソナルカスタマイズデータの作成をできるようにし、パーソナルカスタマイズデータ作成画面で、デフォルトカスタマイズデータ作成画面で作成した編集済みパーソナルカスタマイズデータ 4 0 1 と編集済みデフォルトカスタマイズデータ 3 0 2 の両方を編集、更新できるような画面として説明した。

【0 1 6 3】

他の実施形態としては、デフォルトカスタマイズデータ作成画面は、デフォルトカスタマイズデータの作成のみをおこなうようにしてもよい。パーソナルカスタマイズデータ作成画面では、デフォルトカスタマイズデータ作成画面で作成した編集済みデフォルトカスタマイズデータ 3 0 2 のみを取り込んで編集するようにしてもよい。

【0 1 6 4】

MR 1 1 が、作成画面 2 4 0 4 に表示した内容を編集し追加ボタン 2 4 0 5 を押下した場合編集済みパーソナルカスタマイズデータを追加する。

【0 1 6 5】

図 2 1 に示されるように、MR 1 1 が、パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 の内容を確認するために、パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 確認画面を開くと、パーソナルカスタマイズデータ一覧 2 6 0 1 に、編集済パーソナルカスタマイズデータ 1 3 0 1 一覧が表示される。

【0 1 6 6】

MR 1 1 が、編集済パーソナルカスタマイズデータ 1 3 0 1 を選択し、選択ボタン 2 6 0 2 を押下すると、選択した編集済パーソナルカスタマイズデータ 1 3 0 1 を表示画面 2 6 0 3 に表示される。

【0 1 6 7】

次に、図 2 2 ないし図 2 4 を用いてポータルサイトで提供されるユーザインタフェースについて説明する。

図 2 2 ないし図 2 4 は、CRM システム 1 0 0 のポータルサイトにおける医師用画面の例を示す図である。

【0168】

図 2 2 の表示内容は、一般情報を表示したものである。このように医師 1 2 は担当の MR 1 1 の用意したポートレット 1 4 3 を使用しない一般情報 2 9 0 1 を選択することも可能である。この場合表示するコンテンツ 2 0 1 は、共通コンテンツ 1 1 2 の一覧となる。表示したい共通コンテンツ 1 1 2 を選択すると 2 9 0 2、表示画面 2 9 0 3 に共通コンテンツの内容が表示される。

【0169】

次の図 2 3 の例は、医師用に内容がカスタマイズされた例であり、医師 1 2 が担当の MR 1 1 の用意したポートレット 1 4 3 を使用し、メッセージ 3 0 0 1 を選択した場合には、MR 1 5 1 の作成したカテゴリがメッセージのパーソナルコンテンツをメッセージ 3 0 0 2 として表示される。

【0170】

図 3 に示したポートレット管理テーブルの MR I D 3 0 2 - C の欄には、A__MR の MR I D が入ることに注意する。

【0171】

次の図 2 4 の例もその医師専用のニュースを提供するために内容がカスタマイズされた例である。

【0172】

この場合には、医師が担当の MR 1 5 1 の用意したポートレット 1 4 3 を使用しニュース 3 1 0 1 を選択した場合、MR 1 5 1 の用意したデフォルトカスタマイズデータ 1 1 3 とパーソナルカスタマイズデータ 1 1 4 をもとに一覧を生成する

表示するデータ 3 1 0 2 を選択すると表示画面 3 1 0 3 に対応した内容の表示をおこなう。

【0173】

〔CRM システムの処理〕

次に、図 2 5 ないし図 3 2 を用いて本発明の一実施形態に係る CRM システム

の処理について説明する。

【0 1 7 4】

先ず、図 2 5 を用いて共通コンテンツを作成する処理について説明する。

図 2 5 は、共通コンテンツ作成する処理を示すフローチャートである。

【0 1 7 5】

先ず、スタッフ 1 0 あるいはスタッフ管理者 1 3 からログイン等があり処理を開始すると、ログインユーザの判定をおこなう（ステップ 1 8 0 0）。

【0 1 7 6】

ログインユーザがスタッフ 1 0 の場合には、スタッフ画面表示を行ない（ステップ 1 8 0 1）、スタッフ管理者の場合には、スタッフ管理者画面表示をおこなう（ステップ 1 8 0 2）。

【0 1 7 7】

スタッフ画面表示の場合、機能選択を表示し、次の入力（要求）が来るのを待つ。要求が来たらそれを判定し（ステップ 1 8 0 3）、要求が「（素材データ）収集機能」の場合には、図 1 5 の素材データ収集画面を表示し、素材データ収集をおこなう。素材データの収集が終わって画面を閉じると、再び次の入力（要求）が来るのを待つ。

【0 1 7 8】

システムは、要求が「（共通コンテンツ）作成機能」の場合には、図 1 6 の共通コンテンツ作成画面を表示し、共通コンテンツ作成をおこなう。共通コンテンツ作成画面には、図 1 6 に示したように、素材データの一覧表示をおこなう（ステップ 1 8 0 5）。この際、選択された表示対象以外は、不活性化し、入力を受け付けないようにする。その後、システムは次の入力（要求）が来るのを待つ。要求が来たらそれを判定する（ステップ 1 8 0 6）。要求が「選択」の場合、選択した素材データの内容を表示する（ステップ 1 8 0 7）。この際スタッフの負担を軽減するために、システムが用意したキーワードの抽出によって各パラメタ項目の初期設定を同時におこなう。

【0 1 7 9】

その後、「承認依頼」、「一時保存」、「作業取消」のボタンを活性化し、選

択ボタンが不活性化され後、システムは、次の入力（要求）待ちの状態に戻る。要求が来たらそれを判定し（ステップ 1 8 0 8）、要求が「一時保存」の場合には、素材データがユーザにより項目に変更が加えられている場合は、素材データの内容を更新し、その後システムは次の入力（要求）待ちの状態に戻る。要求が「作業取消」の場合、変更を破棄しシステムは次の入力（要求）待ちの状態に戻る。要求が「承認依頼」の場合には、承認依頼処理に入る。承認依頼がおこなわれた場合には、素材データに修正がおこなわれているか否かを判定し（ステップ 1 8 1 0）、修正がおこなわれていない場合には、スタッフ管理者 1 3 への承認依頼をおこなう（ステップ 1 8 1 1）。修正がおこなわれていた場合には、文言フィルタでチェックをおこない、問題がなければスタッフ管理者への承認依頼処理をおこなう（ステップ 1 8 1 2）。そして、編集済み素材データを承認依頼状態にし、アラートシステムへの情報の伝達をおこない（ステップ 1 8 1 3）、スタッフ管理者への承認依頼の通知をおこなう。チェックに問題があった場合には、承認依頼はおこなわずに、文言チェックに問題があったことをアラートシステムへの情報の伝達 1 8 1 0 をおこなう。その後システムは、状態を選択ボタンのみを活性化した素材データ一覧表示の状態 1 8 0 5 に戻し、次の入力（要求）待ちの状態になる。

【0 1 8 0】

なお、フローには示さなかったが、処理を終了するときには、図 1 6 の共通コンテンツ作成画面を閉じる処理をおこなえばよい。

【0 1 8 1】

ログインユーザがスタッフ管理者 1 3 の場合、図 1 7 に示された共通コンテンツ承認画面を表示して、共通コンテンツ承認処理をおこなう。

【0 1 8 2】

まず、スタッフ管理者 1 3 に承認依頼された編集済み素材データの一覧表示をおこない（ステップ 1 8 1 4）、要求以外のボタンを不活性化しシステムは次の入力（要求）待ちの状態に戻る。要求が来たらそれを判定し（ステップ 1 8 1 5）。要求が「選択」の場合、スタッフが選択した素材データの表示をおこない（ステップ 1 8 1 6）、承認ボタンと却下ボタンを活性化して次の入力（要求）待

ちの状態に戻る。

【0183】

要求が来たらそれを判定し（ステップ1817）、要求が「承認」の場合には、表示した素材データを共通コンテンツとして登録し（ステップ1818）、これにより共通コンテンツが作成されたことになる。

【0184】

要求が「却下」の場合は、編集済み素材データの却下処理をする（ステップ1819）。その後システムは素材データの一覧表示状態1814に戻り、次の入力（要求）待ちの状態に戻る。

【0185】

図には、示さなかったが処理を終了するときには、共通コンテンツ承認画面を閉じ、ログオフする。

【0186】

次に、図26ないし図29を用いてCRMシステム100のデフォルトカスタマイズデータ作成機能132を実行する際に、作成の元となる共通コンテンツ112の一覧を取得する処理について説明する。

図26ないし図29は、CRMシステム100のデフォルトカスタマイズデータ作成機能132を実行する際に、作成の元となる共通コンテンツ112の一覧を取得する処理を示すフローチャートである。

【0187】

共通コンテンツ112の一覧を取得する際には、以下のフローチャートに示す四種類の関連情報をすべて使用して一覧を取得するものとする。なお、フローチャートには図示していないが、最後にコンテンツIDによりソートをおこなうと共に、重複データの排除をおこなう。

【0188】

図26に示されるフローチャートは、MR11が担当している医師12に関連する共通コンテンツ112を専門カテゴリから選択するに用いる処理を示すものである。

【0189】

この処理では、まず、MR プロファイルの担当医師 ID (図 9 の 905) により担当医師が、まだ存在する否か判定する (ステップ 1901)。存在する場合には、医師プロフィールから専門カテゴリ (図 8 の 806) を取得し (ステップ 1902)、次の医師プロフィールを取得し (ステップ 1903)、担当医師がまだ存在するか否かの判定 1901 に戻る。次に、共通コンテンツがまだ存在するか否か判定する (ステップ 1910)。存在しない場合には、処理を終了する。まだ存在する場合には、取得した専門カテゴリと共通コンテンツの専門カテゴリ (図 4 の 404-a) が等しいか否か判定する (ステップ 1911)。等しくない場合には、次の共通コンテンツを取得する (ステップ 1913)。等しい場合には、コンテンツ ID を記憶し (ステップ 1912)、次の共通コンテンツを取得する (ステップ 1913)。次の共通コンテンツを取得後は、共通コンテンツがまだ存在するか否かの判定 1913 に戻る。

【0190】

図 27 に示されるフローチャートは、MR 11 が担当している医師 12 に関連する共通コンテンツ 112 を選択する際に出身大学から選択するものである。

【0191】

この処理では、まず、MR プロファイルの担当医師 ID (図 9 の 905) により担当医師がまだ存在するか否か判定する (ステップ 2001)。存在する場合には医師プロフィールから出身大学 (図 8 の 808) を取得し (ステップ 2002)、次の医師プロフィールを取得し (ステップ 2003)、担当医師がまだ存在するか否かの判定 2001 に戻る。

【0192】

次に、共通コンテンツがまだ存在するか否か判定する (ステップ 2010)。存在しない場合には、処理を終了する。まだ存在する場合には、医師プロフィールの出身大学と施設名 (図 4 の 404-c) が等しいか否か判定する (ステップ 2011)。等しい場合には、コンテンツ ID を記憶する (ステップ 2013)。等しくない場合には、医師プロフィールの出身大学と共通コンテンツの追加キーワード (図 4 の 402-f) が等しいか判定する (ステップ 2012)。等しくない場合には、次の共通コンテンツを取得する (ステップ 2014)。等しい

場合には、コンテンツIDを記憶する（ステップ2013）。コンテンツIDを記憶後は、次の共通コンテンツを取得し（ステップ2014）、共通コンテンツが存在するかどうかの判定ステップ2010に戻る。

【0193】

図28に示されるフローチャートは、MR11が担当している医師12に関連する共通コンテンツ112を選択する際に医師間関連情報610から選択するものである。

【0194】

この処理では、まず、MRプロファイルの担当医師ID（図9の905）により担当医師がまだ存在する否か判定する（ステップ2101）。存在する場合には、医師プロファイルから医師名を取得し（ステップ2102）、次の医師プロファイルを取得し（ステップ2103）、担当医師がまだ存在するか否かの判定ステップ2101に戻る。

【0195】

次に、医師間関連情報がまだ存在するか否か判定する（ステップ2110）。

【0196】

存在する場合には、医師プロファイルの医師名と医師間関連情報の医師名1が等しいか否か判定する（ステップ2111）。等しい場合は医師名2を医師キーとして記憶し（ステップ2112）、医師間関連情報の次のデータを取得する（ステップ2115）。等しくない場合には、医師プロファイルの医師名と医師間関連情報の医師名2が等しいか否か判定する（ステップ2113）。等しい場合には、医師名1を医師キーとして記憶し（ステップ2114）、医師間関連情報の次のデータを取得する（ステップ2115）。等しくない場合には、医師間関連情報の次のデータを取得する（ステップ2115）。医師間関連情報の次のデータを取得後、医師間関連情報がまだ存在するか否かの判定ステップ2110に戻る。

【0197】

医師間関連情報が存在しない場合には、共通コンテンツがまだ存在するか判定する（ステップ2120）。存在しない場合には、処理を終了する。まだ存在す

る場合には、医師キーと共通コンテンツの共通点があるか、例えば、論文などの作成者が等しいか否か判定する（ステップ 2 1 2 1）。等しい場合には、コンテンツ名を記憶する（ステップ 2 1 2 2）。等しくない場合には、医師キーと共通コンテンツの追加キーワードが等しいか判定する（ステップ 2 1 2 3）。等しい場合には、コンテンツ ID を記憶する（ステップ 2 1 2 2）。

【0 1 9 8】

次に、医師－施設関連情報の施設名と共通コンテンツの内容の所属（図 4 の 4 0 2 - c）が等しいか判定する（ステップ 2 1 2 4）。等しい場合には、コンテンツ ID を記憶する（ステップ 2 1 2 5）。等しくない場合には、医師－施設関連情報の施設名と共通コンテンツの追加キーワードが等しいか判定する（ステップ 2 1 2 6）。等しい場合には、コンテンツ ID を記憶する（ステップ 2 1 2 5）。次に、医師－専門カテゴリ間関連情報の専門カテゴリと共通コンテンツの専門カテゴリが等しいか判定する（ステップ 2 1 2 7）。等しい場合には、コンテンツ ID を記憶する（ステップ 2 1 2 8）。等しくない場合には、医師－専門カテゴリ間関連情報の専門カテゴリと共通コンテンツの追加キーワードが等しいか否か判定する（ステップ 2 1 2 9）。等しい場合には、コンテンツ ID を記憶する（ステップ 2 1 2 8）。次に、次の共通コンテンツを取得し（ステップ 2 1 3 0）、共通コンテンツがまだ存在するか否かの判定（ステップ 2 1 2 0）に戻る。

【0 1 9 9】

図 2 9 に示されるフローチャートは、MR 1 1 が担当している医師 1 2 に関連する共通コンテンツ 1 1 2 を選択する際に医師の所属する施設から選択するものである。

【0 2 0 0】

この処理では、まず、MR プロファイルの担当医師 ID（図 9 の 9 0 5）により担当医師がまだ存在する否か判定する（ステップ 2 2 0 1）。存在する場合には、医師プロファイルから施設名を取得し（ステップ 2 2 0 2）、次の医師プロファイルを取得し（ステップ 2 2 0 3）、担当医師がまだ存在するか否かの判定ステップ 2 2 0 1 に戻る。

【 0 2 0 1 】

次に、施設間関連情報がまだ存在するか否か判定する（ステップ 2 2 1 0）。存在する場合には、医師プロフィールの施設名と施設間関連情報の施設名 1 が等しいか否か判定する（ステップ 2 2 1 1）。

【 0 2 0 2 】

等しい場合には、施設名 2 を施設キーとして記憶し（ステップ 2 2 1 2）、施設間関連情報の次のデータを取得する（ステップ 2 2 1 5）。等しくない場合は、医師プロフィールの施設名と施設間関連情報の施設名 2 が等しいか否か判定する（ステップ 2 2 1 3）。等しい場合には、施設名 1 を施設キーとして記憶し（ステップ 2 2 1 4）、施設間関連情報の次のデータを取得する（ステップ 2 2 1 5）。等しくない場合には、施設間関連情報の次のデータを取得する（ステップ 2 2 1 5）。

【 0 2 0 3 】

施設間関連情報の次のデータを取得後、施設間関連情報がまだ存在するか否かの判定ステップ 2 2 1 0 に戻る。存在しない場合は、共通コンテンツがまだ存在するか判定する（ステップ 2 2 2 0）。存在しない場合には、処理を終了する。まだ存在する場合、施設キーと共通コンテンツの施設名が等しいか否か判定する（ステップ 2 2 2 1）。等しい場合には、コンテンツ ID を記憶する（ステップ 2 2 2 2）。等しくない場合には、施設キーと共通コンテンツの追加キーワードが等しいか判定する（ステップ 2 2 2 3）。等しい場合はコンテンツ ID を記憶する（ステップ 2 2 2 2）。

【 0 2 0 4 】

次に医師プロフィールの施設名と共通コンテンツの内容の所属（図 4 の 4 0 2 - c）が等しいか否か判定する（ステップ 2 2 2 4）。等しい場合には、コンテンツ ID を記憶する（ステップ 2 2 2 5）。等しくない場合には、医師プロフィールの施設名と共通コンテンツの追加キーワードが等しいか否か判定する（ステップ 2 2 1 6）。等しい場合には、コンテンツ ID を記憶する（ステップ 2 2 2 5）。次に、次の共通コンテンツを取得し（ステップ 2 2 2 7）、共通コンテンツがまだ存在するかの判定ステップ 2 2 2 0 に戻る。

【 0 2 0 5 】

次に、図 3 0 を用いてデフォルトカスタマイズデータまたはパーソナルカスタマイズデータを作成して、承認を得るまでの処理を説明する。

図 3 0 は、デフォルトカスタマイズデータまたはパーソナルカスタマイズデータを作成して、承認を得るまでの処理を示すフローチャートである。

【 0 2 0 6 】

まず、MR 1 1 の編集作業を軽減するために、まず共通コンテンツおよび医師プロフィール・MR プロファイル・拡宣状況データから編集前デフォルトカスタマイズデータのひな形を作成し（ステップ 2 7 0 0）、デフォルトコンテンツの各項目に追加する。次にMRが編集前デフォルトカスタマイズデータの修正をおこなったか否か判定する（ステップ 2 7 0 1）。データの修正をおこなった場合には、編集データ項目内容の整理・追加により編集前デフォルトカスタマイズデータを作成する（ステップ 2 7 0 2）。

【 0 2 0 7 】

次に、MR 1 1 がパーソナルカスタマイズデータを作成しようとするか否か判定する（ステップ 2 7 0 3）。作成しようとする場合には、パーソナルカスタマイズデータの作成をおこなう（ステップ 2 7 2 0）。パーソナルカスタマイズデータの作成の処理については、次のフローチャートで詳細に説明する。

【 0 2 0 8 】

次に、MR 1 1 がボタンの押下したときに（ステップ 2 7 0 4）、承認依頼ボタンを押下した場合は、MR 管理者 1 4 に承認依頼をおこなう。図には示さなかったが、一時保存ボタンを押下した場合には、編集済みデフォルトカスタマイズデータを作成し処理を終了する。承認依頼をする場合には、文言フィルタでのチェックをおこなう（ステップ 2 7 0 5）。チェックが問題なければ、MR 管理者 1 4 への承認依頼をおこなう（ステップ 2 7 0 6）。

【 0 2 0 9 】

次に、MR 管理者 1 4 が承認したか否かの判定をおこなう（ステップ 2 7 0 7）。承認しなければ、却下理由を取得し（ステップ 2 7 1 0）、編集前デフォルトカスタマイズデータの修正をおこなうか否かの判定ステップ 2 7 0 1 に戻る。

承認すれば、デフォルトカスタマイズデータとして登録し（ステップ 2 7 0 8）、処理を終了する。文言フィルタでのチェックが問題有れば、アラートシステムへ情報を伝達し（ステップ 2 7 0 9）、編集前デフォルトカスタマイズデータの修正をおこなうかどうかの判定ステップ 2 7 0 1 に戻る。

【 0 2 1 0 】

次に、図 3 1 を用いてパーソナルカスタマイズデータを作成する処理について説明する。

図 3 1 は、パーソナルカスタマイズデータを作成する処理を示すフローチャートである。

【 0 2 1 1 】

この処理は、図 3 0 に示したフローチャートのステップ 2 7 2 0 に該当するものである。

【 0 2 1 2 】

MR 1 1 の選択により、まずデフォルトカスタマイズデータまたは作成済みのパーソナルカスタマイズデータから編集前パーソナルカスタマイズデータのひな形を作成する（ステップ 2 8 0 0）。次に、編集前パーソナルカスタマイズデータの修正をおこなったか判定する（ステップ 2 8 0 1）。修正をおこなった場合には、MR 1 1 によるデータ項目の内容の整理・追加により編集前パーソナルカスタマイズデータを作成する（ステップ 2 8 0 2）。

【 0 2 1 3 】

次に、MR 1 1 が別のデータを入力し、別のパーソナルカスタマイズデータを作成しようとするか否か判定する（ステップ 2 8 0 3）。作成しようとする場合には、編集前パーソナルカスタマイズデータの修正をおこなったか否かの判定ステップ 2 8 0 1 に戻る。作成しようとしなければ処理を終了する。

【 0 2 1 4 】

次に、図 3 2 を用いて CRM システム 1 0 0 のポータルサイトにおいて、医師向けウェブページの表示をする処理を説明する。

図 3 2 は、CRM システム 1 0 0 のポータルサイトにおいて、医師向けウェブページの表示する処理を示すフローチャートである。

【0215】

先ず、医師向けウェブページが表示される画面の前のログイン画面で、医師12がログインした際、ログインした医師12の医師IDと医師プロフィールの担当MRIDのリストを取得する（ステップ3200）。取得した医師IDとMRIDより、ポートレット管理オブジェクトとコンテンツ管理オブジェクトを生成し、その医師専用のポートレットを生成する。

【0216】

次に、図10に示したリンク関係をたどって、システムより表示しようとするポートレットのポートレットID、ログインしている医師IDおよびMRIDを取得する（ステップ3200）。次に医師IDから医師プロフィール121を取得する（ステップ3201）。

【0217】

次に、医師プロフィール121が指すMRプロフィール122がまだ存在するか否か判定する（ステップ3202）。存在しない場合には、処理を終了する。存在する場合には、MRIDが同じか否かの判定をする（ステップ3203）。異なっているときは次のMRプロフィール122を取得し（ステップ3204）、MRプロフィール122の存在の判定ステップ3202に戻る。同じ場合には、MRプロフィール122の指すポートレット管理オブジェクト1000がまだ存在するか否か判定する（ステップ3210）。存在しない場合には、エラー処理をおこなう（ステップ3213）。存在する場合は、ポートレット管理オブジェクト1000が表示しようとしているポートレットであるか否かを、ポートレットIDが同じか否かで判定する。異なる場合は次のポートレット管理オブジェクト1000を取得し（ステップ3212）、ポートレット管理オブジェクト1000の存在の判定ステップ3210に戻る。同じ場合には、ポートレット管理用オブジェクト1000の指すコンテンツ管理オブジェクト1001がまだ存在するか否かの判定をする（ステップ3220）。存在しない場合、表示フィルタによる本文の強調表示をおこなう（ステップ3230）。これにより、共通コンテンツでカスタマイズした個所についての強調表示などをおこなうことができる。そして、ログフィルタによるアクセスログ取得情報の追加をおこない（ステッ

プ 3 2 3 1)、次のMRプロフィール 1 2 2の取得ステップ 3 2 0 4に戻る。存在する場合、共通コンテンツを取得する(ステップ 3 2 2 1)。

【 0 2 1 8 】

次に、パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4がまだ存在するか否かの判定をおこなう(ステップ 3 2 2 2)。存在する場合は、そのパーソナルカスタマイズデータが表示しようとしている医師のためのものであるか、医師IDが同じか否かで判定をおこなう(ステップ 3 2 2 3)。異なる場合には、次のパーソナルカスタマイズデータ 1 1 4を取得し(ステップ 3 2 2 4)、パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4の存在の判定ステップ 3 2 2 2に戻る。同じ場合には、パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4を、表示のためのカスタマイズデータとして記憶する。パーソナルカスタマイズデータ 1 1 4が存在しない場合には、デフォルトカスタマイズデータが存在するか否かの判定をおこなう(ステップ 3 2 2 6)。存在する場合には、デフォルトカスタマイズデータ 1 1 3を、表示のためのカスタマイズデータとして記憶する(ステップ 3 2 2 7)。次に、表示のために記憶されたカスタマイズデータを基に、タイトル・本文などの置き換え、データの追加による項目の成形をおこない(ステップ 3 2 2 8)、次のコンテンツ管理オブジェクト 1 0 0 1を取得し(ステップ 3 2 2 9)、コンテンツ管理オブジェクト 1 0 0 1の存在の判定ステップ 3 2 2 0に戻る。

【 0 2 1 9 】

〔本発明のCRMシステムにより、ポータルサイトを作成したときの利点〕

本発明のCRMシステムにより、ポータルサイトを作成したときに、以下の利点がある。

(1) 顧客ポータルサイトで提供するサービスを、顧客それぞれのニーズにより合致させることができる。

(2) 営業員は、従来より少ない労力で特定顧客向けのパーソナルコンテンツを作成することができる。

(3) 営業員がどのように共通コンテンツをカスタマイズしてパーソナルコンテンツを作成すれば、顧客アクセスを増やすことができるかを分析することができる。

【 0 2 2 0 】

また、本発明には副次的な以下の利点がある。

(4) 営業員による営業活動状況が顧客ポータルサイト上に表れるので、従来、管理者が把握することが難しかった営業活動状況を把握できる。

(5) 従来、営業員を介して間接的にしか知りえなかった顧客の生の声を顧客ポータルシステムにおいて取得することができる。

【 0 2 2 1 】**【発明の効果】**

本発明によれば、CRMシステムで顧客ポータルサイトを実現するに際し、それぞれの顧客に応じたきめの細かいサービスを提供できるポータルサイトを実現することができ、しかも、そのポータルサイトの作成、運営の際にかかる労力を省力化することを可能とするポータルサイト作成方法を提供することができる。

【図面の簡単な説明】**【図 1】**

本発明の一実施形態に係るCRMシステムのシステム構成図である。

【図 2】

本発明の一実施形態に係るCRMシステムに用いられるオブジェクトの関連図である。

【図 3】

ポートレット管理テーブルの一例を示す模式図である。

【図 4】

共通コンテンツの管理テーブルの一例を示す模式図である。

【図 5】

デフォルトカスタマイズデータの管理テーブルの一例を示す模式図である。

【図 6】

パーソナルカスタマイズデータの管理テーブルの一例を示す模式図である。

【図 7】

各種の関連情報のテーブルの例を示す模式図である。

【図 8】

医師プロフィールの管理テーブルの一例を示す模式図である。

【図 9】

MR プロファイルの管理テーブルの一例を示す模式図である。

【図 10】

医師プロフィールからコンテンツを検索するときの関係を示した図である。

【図 11】

一般データから共通コンテンツを作成する処理の概要を説明する図である。

【図 12】

共通コンテンツからデフォルトカスタマイズデータを作成する処理の概要を説明する図である。

【図 13】

デフォルトカスタマイズデータからパーソナルカスタマイズデータを作成する処理の概要を説明する図である。

【図 14】

本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 におけるコンテンツデータからウェブページを表示するまでの関連を示す図である。

【図 15】

本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 の素材データ 111 収集画面の一例を示す図である。

【図 16】

本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 の共通コンテンツ 112 作成画面の一例を示す図である。

【図 17】

本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 の共通コンテンツ 112 承認画面の一例を示す図である。

【図 18】

本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 のデフォルトカスタマイズデータ 113 作成画面の一例を示す図である。

【図 19】

本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 のデフォルトカスタマイズデータ 113 承認画面の一例を示す図である。

【図 20】

本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 のパーソナルカスタマイズデータ 114 作成画面の一例を示す図である。

【図 21】

本発明の一実施形態に係る CRM システム 100 のパーソナルカスタマイズデータ 114 確認画面の一例を示す図である。

【図 22】

CRM システム 100 のポータルサイトにおける医師用画面の例を示す図である（その一）。

【図 23】

CRM システム 100 のポータルサイトにおける医師用画面の例を示す図である（その二）。

【図 24】

CRM システム 100 のポータルサイトにおける医師用画面の例を示す図である（その三）。

【図 25】

共通コンテンツ作成する処理を示すフローチャートである。

【図 26】

MR 11 が担当している医師 12 に関連する共通コンテンツ 112 を専門カテゴリから選択するに用いる処理を示すフローチャートである。

【図 27】

MR 11 が担当している医師 12 に関連する共通コンテンツ 112 を選択する際に出身大学から選択する処理を示すフローチャートである。

【図 28】

MR 11 が担当している医師 12 に関連する共通コンテンツ 112 を選択する際に医師間関連情報 610 から選択する処理を示すフローチャートである。

【図 29】

MR 1 1 が担当している医師 1 2 に関連する共通コンテンツ 1 1 2 を選択する際に医師の所属する施設から選択する処理を示すフローチャートである。

【図 3 0】

デフォルトカスタマイズデータまたはパーソナルカスタマイズデータを作成して、承認を得るまでの処理を示すフローチャートである。

【図 3 1】

パーソナルカスタマイズデータを作成する処理を示すフローチャートである。

【図 3 2】

C R Mシステム 1 0 0 のポータルサイトにおいて、医師向けウェブページの表示する処理を示すフローチャートである。

【符号の説明】

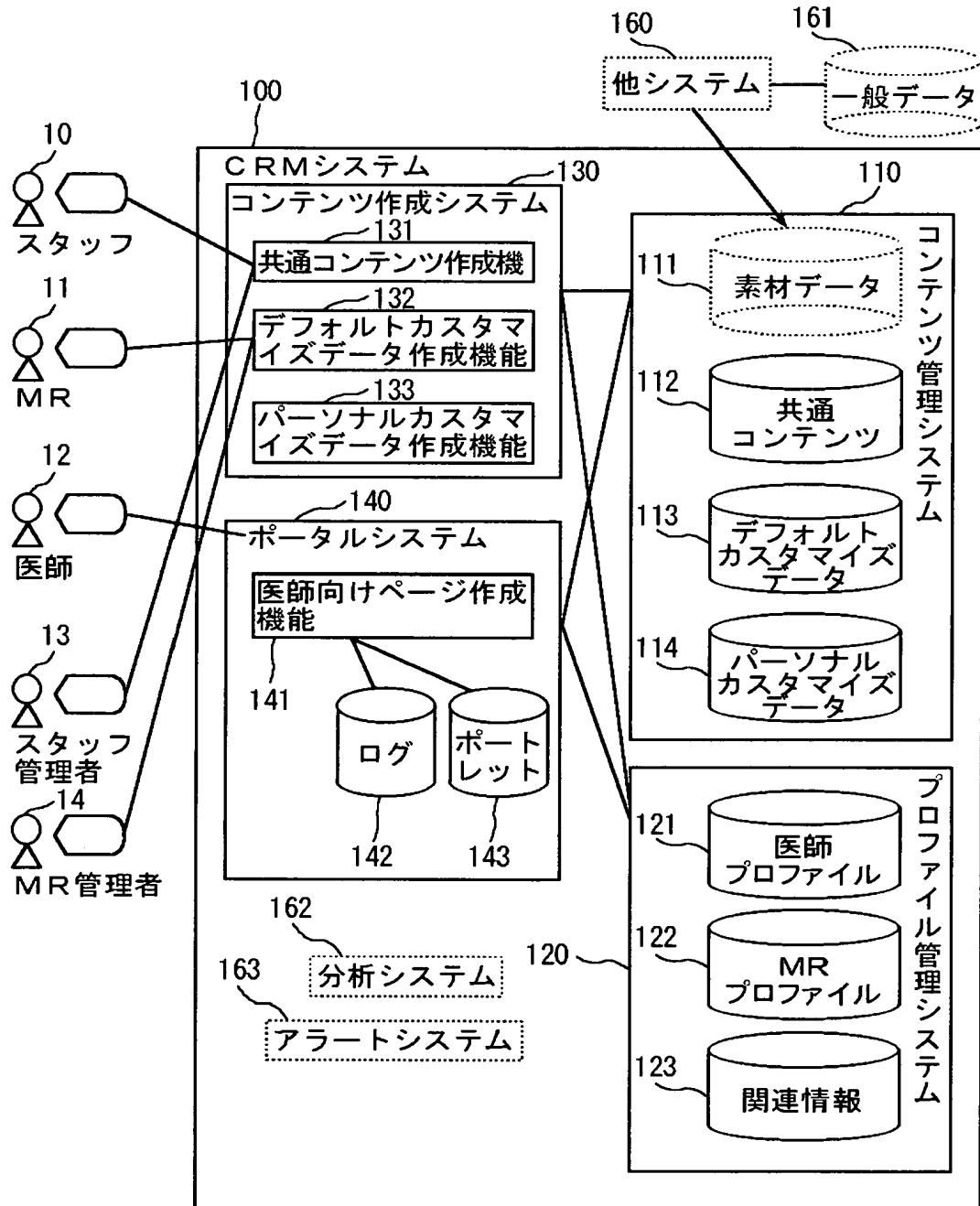
- 1 0 …スタッフ
- 1 1 …MR
- 1 2 …医師
- 1 3 …スタッフ管理者
- 1 4 …MR 管理者
- 1 0 0 …C R Mシステム
- 1 1 0 …コンテンツ管理システム
- 1 1 2 …共通コンテンツ
- 1 1 3 …デフォルトカスタマイズデータ
- 1 1 4 …パーソナルカスタマイズデータ
- 1 2 0 …プロフィール管理システム
- 1 2 1 …医師プロフィール
- 1 2 2 …MR プロファイル
- 1 3 0 …コンテンツ作成システム
- 1 3 1 …共通コンテンツ作成機能
- 1 3 2 …デフォルトカスタマイズデータ作成機能
- 1 3 3 …パーソナルカスタマイズデータ作成機能
- 1 4 0 …ポータルシステム

1 4 1 …医師向けページ作成機能

【書類名】 図面

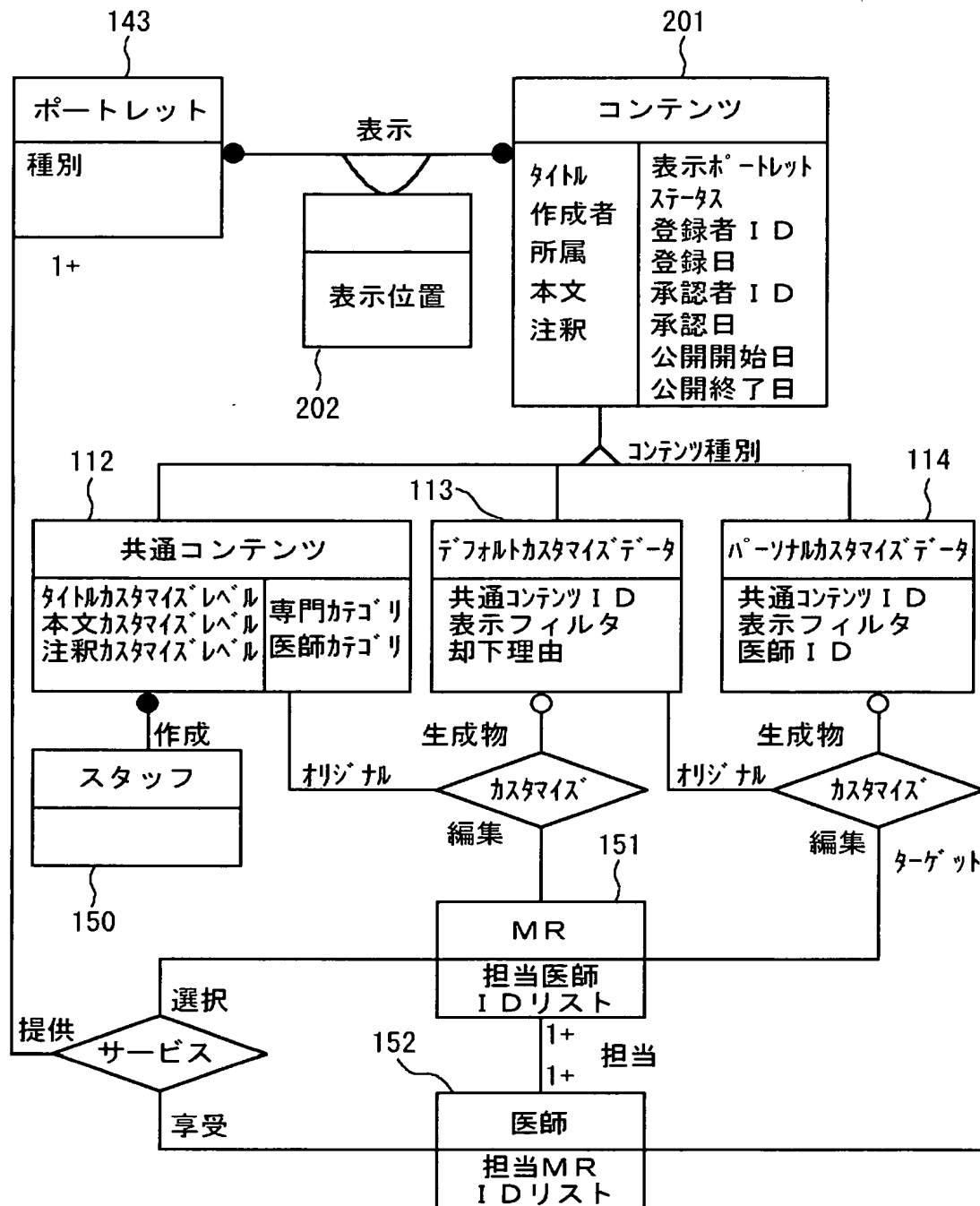
【図 1】

図 1



【図 2】

図 2



【図 3】

図 3

ポートレット				
ポートレットID	管理情報			内容
	a ポートレット 種別	b 医師ID	c MRID	
PRT_100001	News	DR_13051	MR_121010	CCNT_0004 DCNT_0012 DCNT_0013 PCNT_0037
PRT_100002	Messages	DR_13051	MR_121010	DCNT_0011
...
PRT_120001	News	DR_13052	MR_121010	CCNT_0004 DCNT_0012 DCNT_0013
...
PRT_130002	News	DR_14022	MR_324006	CCNT_0005 DCNT_0014 PCNT_0038
...

【図 4】

图 4

[illegible]

【図 5】

図 5

デフォルトカスタマイズデータ																
		内容					管理情報									
コンテンツID	共通コンテンツID	a	b	c	d	e	f	a	b	c	d	e	f	g	h	i
		タイトル	作成者	所属	本文	注釈	表示フィルタ	表示ポートレット	ステータス	登録者ID	登録日	承認者ID	承認日	拒絶理由	公開開始日	公開終了日
DCNT_0012	GCNT_0001	□□先生の研究発表	山田	MR1課	LNK_GCNT_0001	発表会場は大盛況でした。	□□先生	Messages	承認済み	MR_121010	2002.6.21	MR_121003	2002.6.21	NULL	2002.6.21	2002.6.21
DCNT_0013	GCNT_0003	LNK_GCNT_0003	山田	MR1課	LNK_GCNT_0003	いつも臨床試験ありがとうございます。	NULL	Messages	編集済み	MR_121010	2002.6.24	MR_121003	NULL	NULL	2002.9.1	2002.12.31
DCNT_0014	GCNT_0001	LNK_GCNT_0001	松本	MR2課	☆☆の処方と効果…	☆☆の処方に関する言及がありました。	☆☆	Messages	承認済み	MR_324006	2002.6.21	MR_324001	2002.6.21	NULL	2002.6.21	2002.6.28
…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…

【図 6】

図 6

パーソナルカスタマイズデータ																
医師ID																
管理情報																
内容																
a b c d e f																
a b c d e f g h																
承認者ID 承認日 公開開始日 公開終了日																
登録者ID 登録日 承認者ID 承認日 公開開始日 公開終了日																
ステータス 登録者ID 登録日 承認者ID 承認日 公開開始日 公開終了日																
表示ポートレット 編集済み 承認済み 承認済み 承認済み 承認済み 承認済み																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages																
表示フィルタ Messages Messages Messages Messages Messages Messages Messages</																

【図 7】

図 7

(a)

711	712	
医師間関連情報		710
医師 I D 1	医師 I D 2	
医師 A	医師 B	
医師 A	医師 C	
医師 B	医師 C	

(b)

721	722	
施設間関連情報		720
施設 I D 1	施設 I D 2	
施設 X	施設 Y	
施設 X	施設 Z	
施設 Y	施設 Z	

(c)

731	732	
医師－施設間関連情報		730
医師 I D	施設 I D	
医師 A	施設 X	
医師 B	施設 Y	
医師 C	施設 Z	

(d)

741	742	
医師－専門カテゴリ間関連情報		740
医師 I D	専門カテゴリ	
医師 A	専門カテゴリ X	
医師 B	専門カテゴリ Y	
医師 C	専門カテゴリ Z	

【図 8】

図 8

801	802	803	804	121	805	806	807	808
医師プロフィール								
医師ID	施設ID	医師名	施設名		担当MRIID	専門カテゴリ	医師カテゴリ	出身大学
DR_13051	HOS_13005	木村	音良中央病院		MR_121010	第一内科	勤務医	日立大学
DR_13052	HOS_13005	内角	音良中央病院		MR_121010	循環器内科	勤務医	戸塚大学
DR_14022	HOS_14018	松野	フロラ診療所		MR_324006	整形外科	開業医	新川崎大学
DR_14109	HOS_14019	鬼頭	レイソル医院		MR_324006	美容外科	開業医	東戸塚大学
...

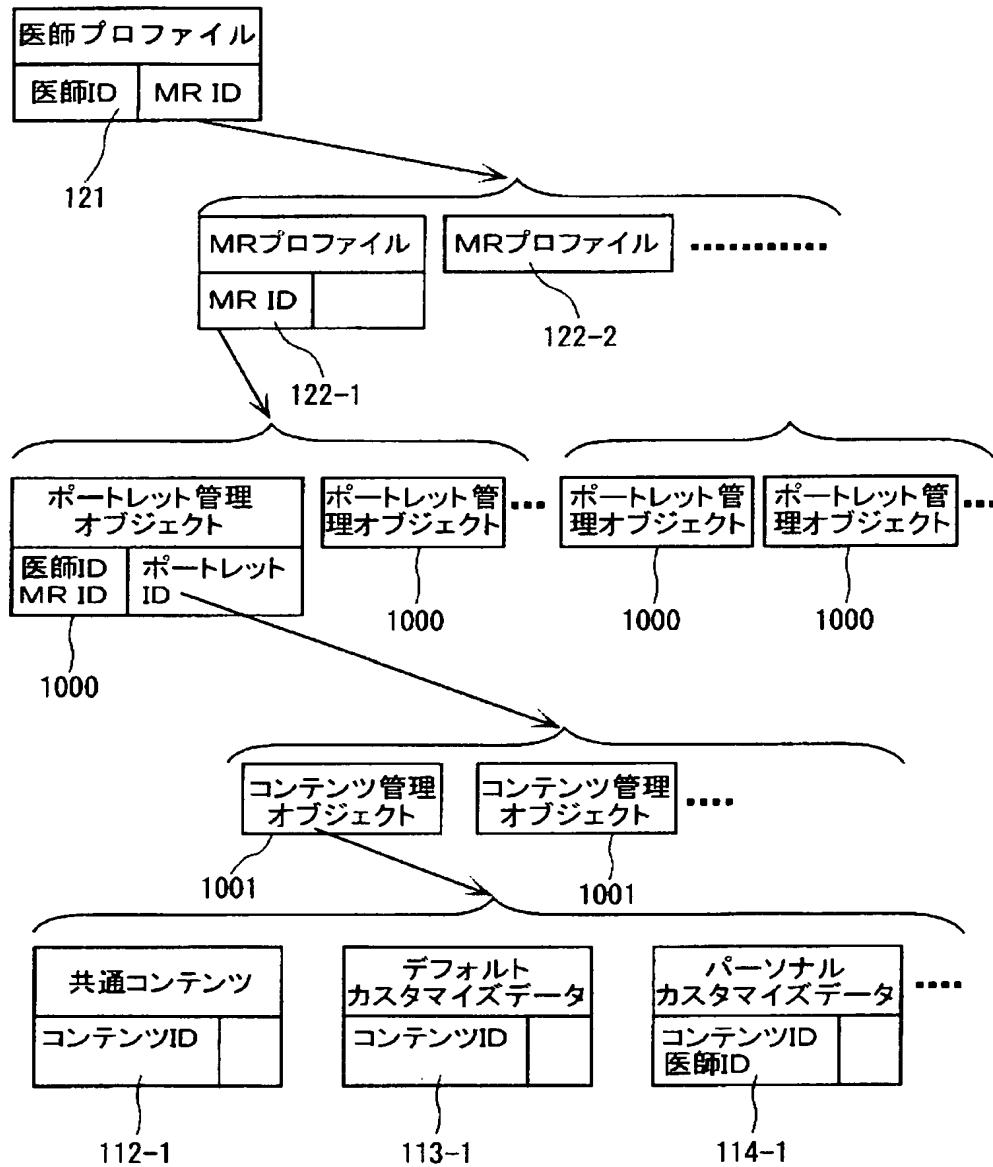
【図 9】

図 9

901	902	903	904	122	905	906	907
MRプロフィール							
MR ID	部署ID	役職	MR名	...	担当医師ID	専門カテゴリ	医師カテゴリ
MR_121010	ORG_0121	MR	山下	...	DR_13051 DR_13052	内科	勤務医
MR_324006	ORG_0324	MR	松本	...	DR_14022 DR_14109	外科	勤務医
MR_121003	ORG_0121	MR課長	片山	...	NULL	内科	開業医
MR_324001	ORG_324	MR課長	玉田	...	NULL	外科	開業医
...

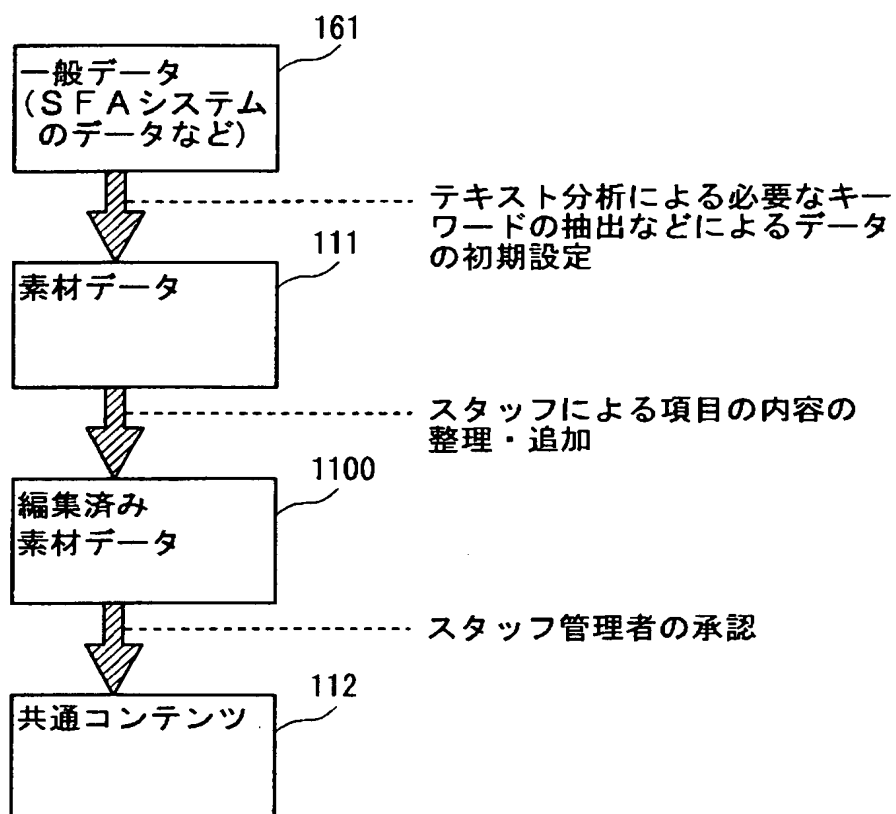
【図 10】

図 10



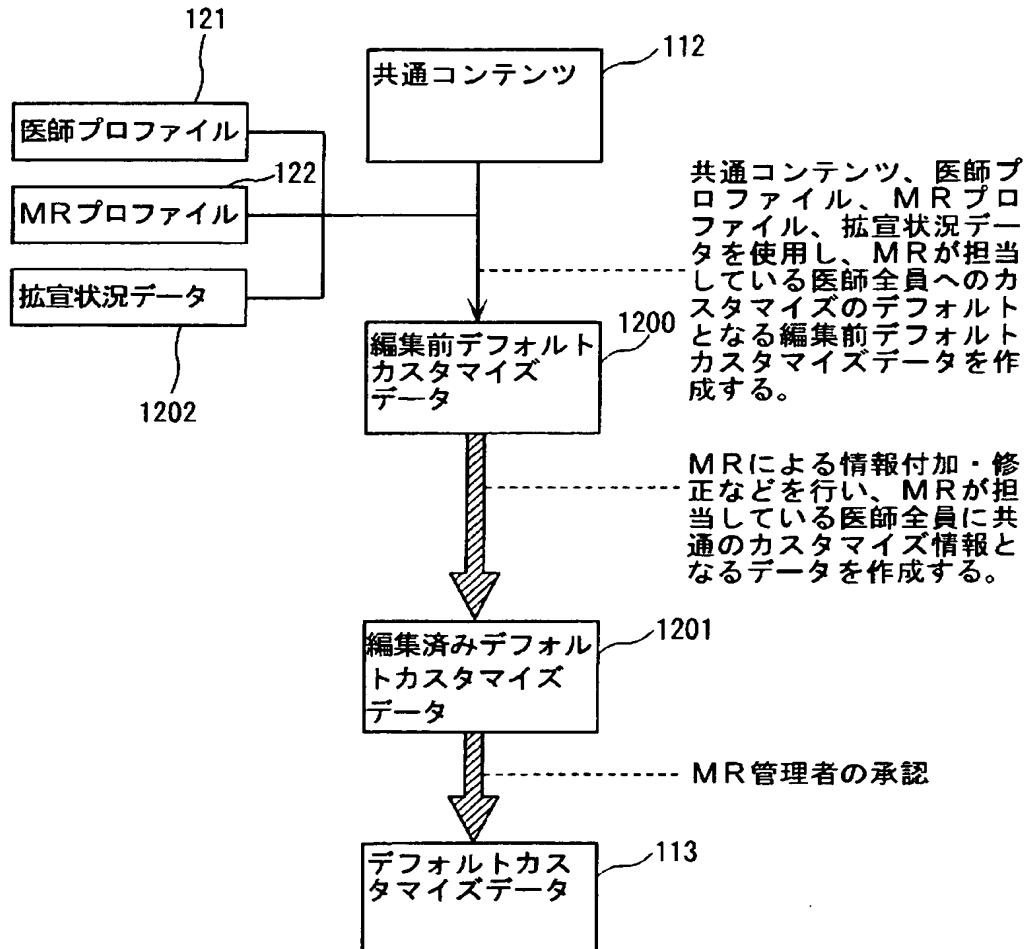
【図 11】

図 11



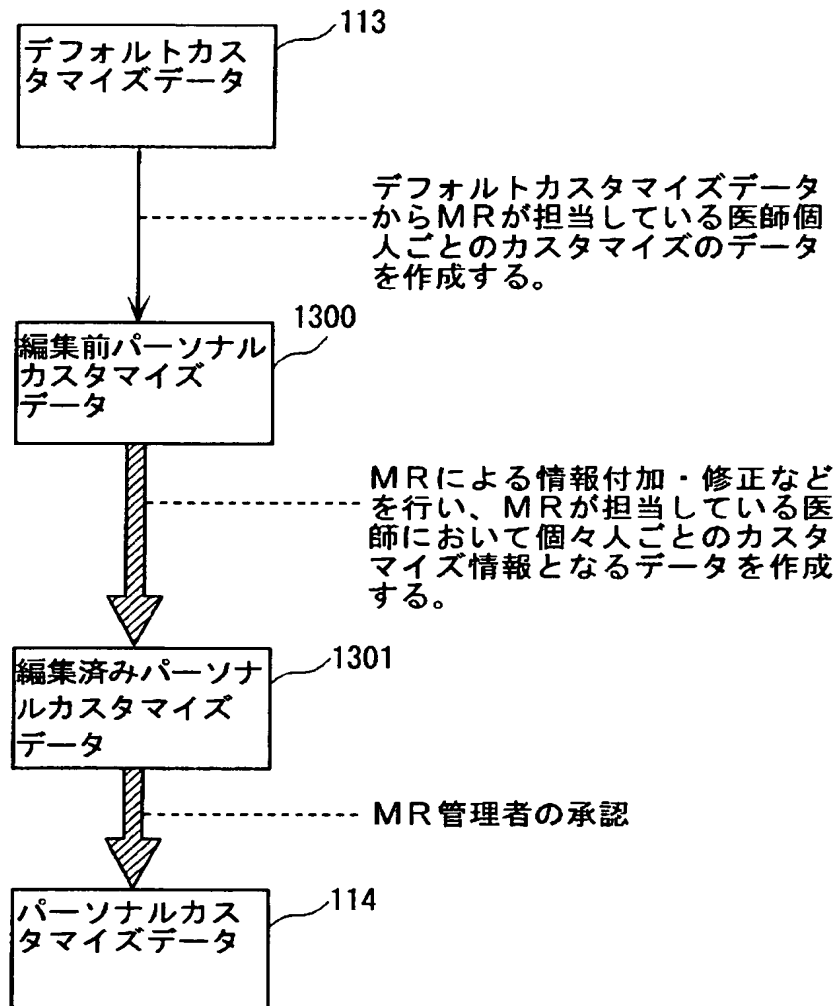
【図 12】

図 12



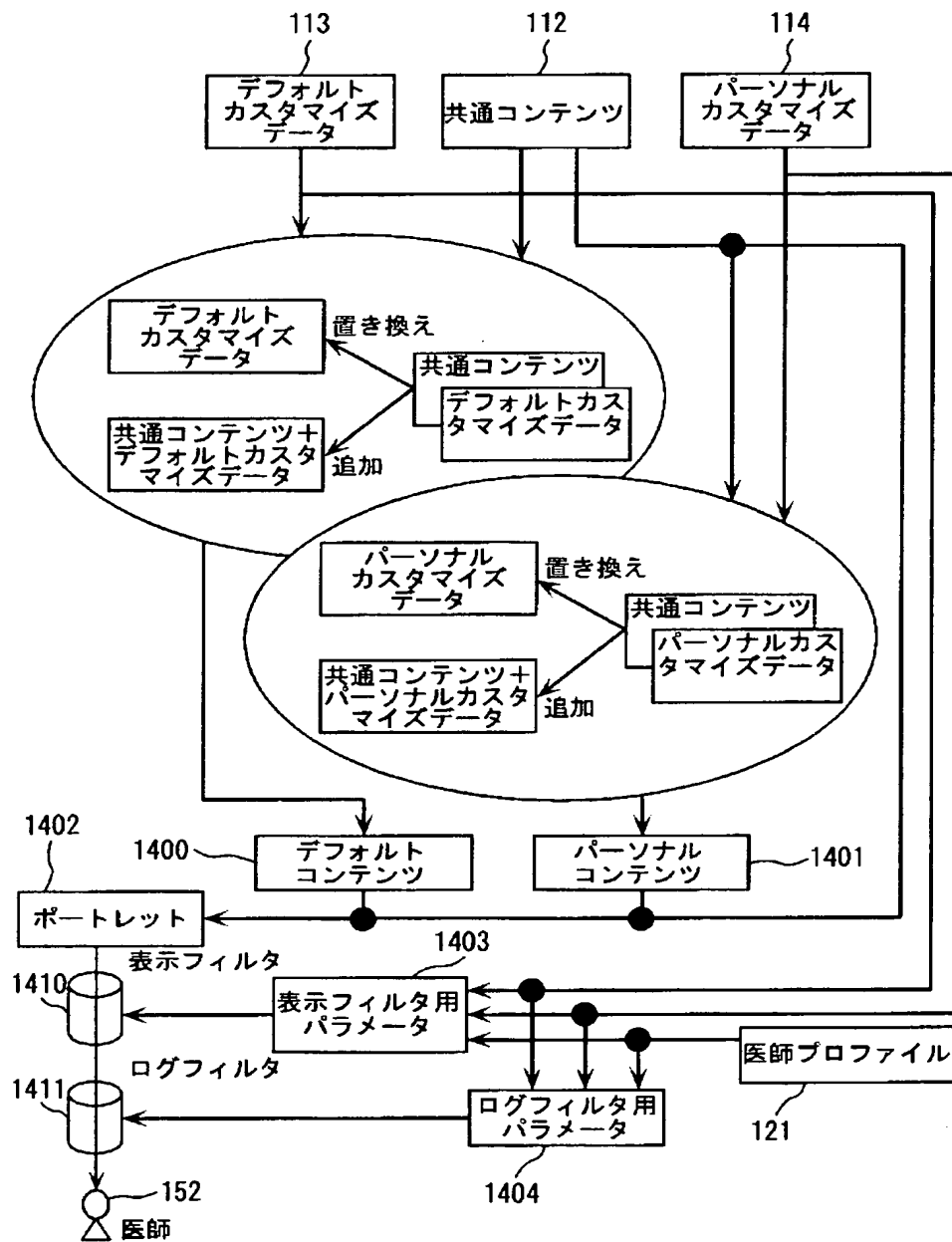
【図 13】

図 13



【図 14】

図 14



【図 15】

図 15

CRMシステム（素材データ収集画面）

TOP

コンテンツ

1501

1502

1502

素材データ一覧

ID	タイトル	カテゴリ	登録日	登録者ID	
<input type="checkbox"/> ID1	〇〇〇〇〇	N	2002/06/20	STAFF1	<div>△</div>
<input type="checkbox"/> ID2	×××××	P	2002/06/22	STAFF2	<div></div>
<input type="checkbox"/> ID3	▽▽▽▽▽	L	2002/06/24	STAFF1	<div>▽</div>

1503

選択

収集／登録画面

1504

登録

更新

取消

△

タイトル

本文

1505

1506

1507

△

▽

▽

【図 16】

図 16

CRMシステム(共通コンテンツ作成画面) TOP

コンテンツ 1601

収集機能 作成機能 1602 1603

素材データ一覧 選択

ID	タイトル	カテゴリ	登録日	登録者ID
<input type="checkbox"/> ID1	〇〇〇〇〇	N	2002/06/20	STAFF1
<input type="checkbox"/> ID2	×××××	P	2002/06/22	STAFF2
<input type="checkbox"/> ID3	▽▽▽▽▽	L	2002/06/24	STAFF1

作成画面 1604 承認依頼 一時保存 作業取消

タイトル 1605 1606 1607

本文 △
▽

デフォルト
注釈 △
▽ 編集

追加
キーワード △
▽ 編集

パラメタ設定

- 表示ポートレット
☐ ニュース ☐ 学術情報 ☐ リンク集
- 専門カテゴリ
☐ 内科 ☐ 外科 ☐ 小児科 ☐ 皮膚科 ☐ 耳鼻咽喉科 ☐ 泌尿器科 ☐ 産婦人科
- 医師カテゴリ
☐ 勤務医 ☐ 開業医 ☐ 研修医
- カスタマイズ
タイトル ☐ 変更 ☐ 強調 本文 ☐ 変更 ☐ 強調 注釈 ☐ 変更 ☐ 強調
- 公開開始日 ☐ 日付指定 ☐ 公開終了日 ☐ 日付指定

****/**/** △
▽ ****/**/** △
▽

【図 17】

図 17

CRMシステム(共通コンテンツ承認画面) TOP

コンテンツ

1701

1703

承認機能

1702

1706

承認依頼編集済素材データ一覧

ID	タイトル	カテゴリ	登録日	登録者ID	選択
<input type="checkbox"/> ID1	〇〇〇〇〇	N	2002/06/20	STAFF1	△
<input type="checkbox"/> ID2	×××××	P	2002/06/22	STAFF2	□
<input type="checkbox"/> ID3	▽▽▽▽▽	L	2002/06/24	STAFF1	▽

承認画面

1704

1705

承認

却下

△

タイトル

本文

△
□
▽

デフォルト
注釈

△
▽

追加
キーワード

パラメタ表示

- ・ 表示カテゴリ

☐ ニュース
 ☐ 学術情報
 ☐ リンク集
- ・ 専門カテゴリ

☐ 内科
 ☐ 外科
 ☐ 小児科
 ☐ 皮膚科
 ☐ 耳鼻咽喉科
 ☐ 泌尿器科
 ☐ 産婦人科
- ・ 医師カテゴリ

☐ 勤務医
 ☐ 開業医
 ☐ 研修医
- ・ カスタマイズ

タイトル☐ 変更
 ☐ 強調

本文☐ 変更
 ☐ 強調

注釈☐ 変更
 ☐ 強調
- ・ 公開開始日

☐ 日付指定

****/**/**

△
 □
 ▽
- 公開終了日

☐ 日付指定

****/**/**

△
 □
 ▽

▽

【図 18】

図 18

CRMシステム(デフォルトカスタマイズデータ作成画面)

TOP

コンテンツ

作成機能

2301

2302

2303

共通コンテンツ一覧

ID	タイトル	専門カテゴリ	登録日	登録者ID	選択
<input type="checkbox"/> ID1	〇〇〇〇〇	ALL	2002/06/20	STAFF1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ID2	×××××	内小	2002/06/22	STAFF2	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ID3	▽▽▽▽▽	外	2002/06/24	STAFF1	<input type="checkbox"/>

デフォルトメッセージ作成画面

2304

一時保存

承認依頼

タイトル

2305

2306

本文

デフォルトメッセージ

編集

表示フィルタ

追加/削除

公開開始日

☐ 日付指定

****/**/**

公開終了日

☐ 日付指定

****/**/**

変更箇所

対象医師

2307

作成画面

【図 19】

図 19

CRMシステム(デフォルトカスタマイズデータ承認画面)						TOP
<div>コンテンツ</div> <div>承認機能</div>						
編集済デフォルトカスタマイズデータ一覧						
ID	タイトル	専門カテゴリ	登録日	登録者ID	選択	
<input type="checkbox"/> ID1	〇〇〇〇〇	ALL	2002/06/20	MR1	△	
<input type="checkbox"/> ID2	×××××	小	2002/06/22	MR2	▽	
<input type="checkbox"/> ID3	▽▽▽▽▽	内	2002/06/24	MR1	▽	
表示画面						
タイトル						承認 保留 却下
本文						2505 2506
デフォルトメッセージ						△ ▽
表示フィルタ						△ ▽
公開開始日						
<input type="checkbox"/> 日付指定						****/**/** △ ▽
公開期限						
<input type="checkbox"/> 日付指定						****/**/** △ ▽
パーソナルカスタマイズデータ						
変更箇所						対象医師
2507						詳細表示
却下コメント(却下時追加)						△ ▽
2508						

【図 20】

図 20

CRMシステム(パーソナルカスタマイズデータ作成画面)

閉

パーソナルカスタマイズデータ一覧

2401

ID	タイトル	対象医師ID	登録日	デフォルトを選択	選択
<input type="checkbox"/> PID1	oooooooo	DR1001	2002/06/20		<div>▲</div>
<input type="checkbox"/> PID2	oooooooo×	DR1002	2002/06/22		
<input type="checkbox"/> PID3	oooooooo▽	DR1006	2002/06/24	2402	2403 <div>▼</div>

作成画面

2404

2405

追加

更新

取消

対象医師

選択

タイトル

本文

パーソナル
メッセージ

表示フィルタ

▲

▼

追加/削除

公開開始日

☐ 日付指定

****/**/**

▲

▼

公開終了日

☐ 日付指定

****/**/**

▲

▼

出証特 2003-3076694

【図 2 1】

図 2 1

CRMシステム(パーソナルカスタマイズデータ確認画面)

閉

編集済パーソナルカスタマイズデータ一覧

2601

ID	タイトル	対象医師ID	登録日	2602	選択
<input type="checkbox"/> PID1	○○○○○○○○	DR1	2002/06/20		<input type="button" value="Δ"/>
<input type="checkbox"/> PID2	○○○○○○○×	DR2	2002/06/22		<input type="button" value="□"/>
<input type="checkbox"/> PID3	○○○○○○○▽	DR6	2002/06/24		<input type="button" value="▽"/>

表示画面

2603

対象医師

タイトル

本文

パーソナル
メッセージ

表示フィルタ

公開開始日

☐ 日付指定

公開終了日

☐ 日付指定

【図 22】

図 22

CRMシステム(医師用画面)	
<div>NEWS A_MR B_MR</div>	
一般情報 2901	
ニュース	△
<ul style="list-style-type: none">・ 胃がん治療に有効な抗生新薬「AB」を発表しました・ 薬「C」に関する副作用情報を掲載しました・ <u>第20回関西地区医師会総会が開催されます</u>	
学術情報	2902
<ul style="list-style-type: none">・ PTSD治療に関する論文が発表されました	
リンク	▽
<ul style="list-style-type: none">・ 新型MRI機器が発売されました (DE機器)・ 今年流行する流行性感冒は香港B型が予測されます	
表示画面 2903	
△	
タイトル 第20回関西地区医師会総会のお知らせ	
本文	△
<div>関西地区医師会の総会を開催いたします 日時: 2003/4/05 場所: 関西医科大学 時間: 9:00~17:00</div>	
式次第	
1. 開催の挨拶	
▽	

【図 2 3】

図 23

CRMシステム(医師用画面)		TOP
NEWS	A_MR	B_MR
メッセージ	ニュース	3001
顔 写 真	MR氏名	江武 有隆
	次回訪問予定日	2002/02/20
メッセージ — 3002		△
先日の研究会参加お疲れ様でした。研究会に関する資料はここに格納しておきました。		▽

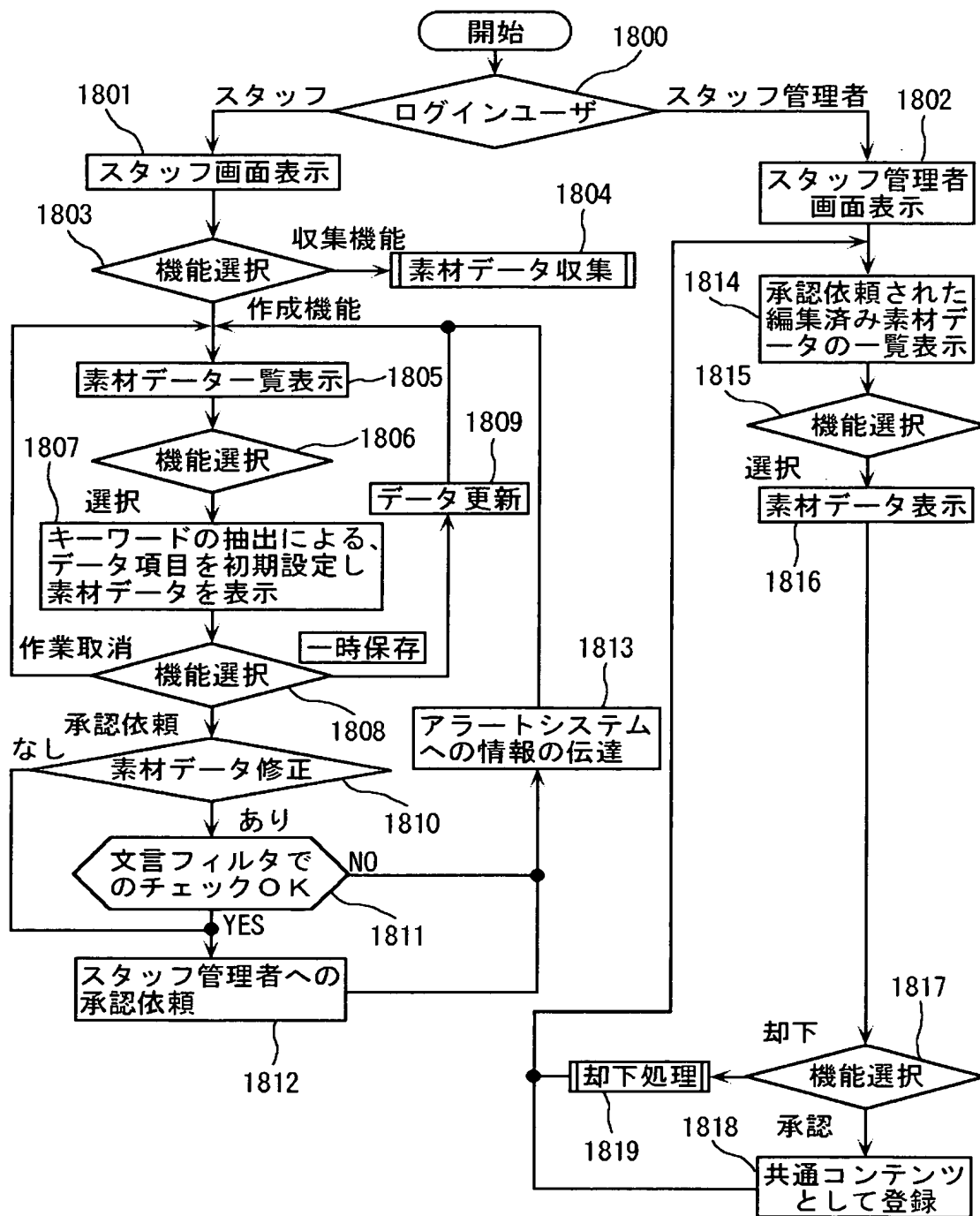
【図 2 4】

図 2 4

CRMシステム (医師用画面)		TOP
<div>NEWS A_MR B_MR</div> <div>メッセージ ニュース 3101</div>		
ニュース ・ <u>薬「C」に薬「F」との併用による副作用があるようです</u>		
学術情報 3102 ・ <u>2/10の関西医師会の総会で〇〇医師の特別講演が行われます</u>		
表示画面 3103		△
タイトル 第20回関西地区医師会総会のお知らせ		
本文	〇〇医師の講演は 13 : 30 から行なわれます 関西地区医師会の総会を開催いたします 日時 : 2003/4/05 場所 : 関西医科大学 時間 : 9:00~17:00	△ ▽
		▽

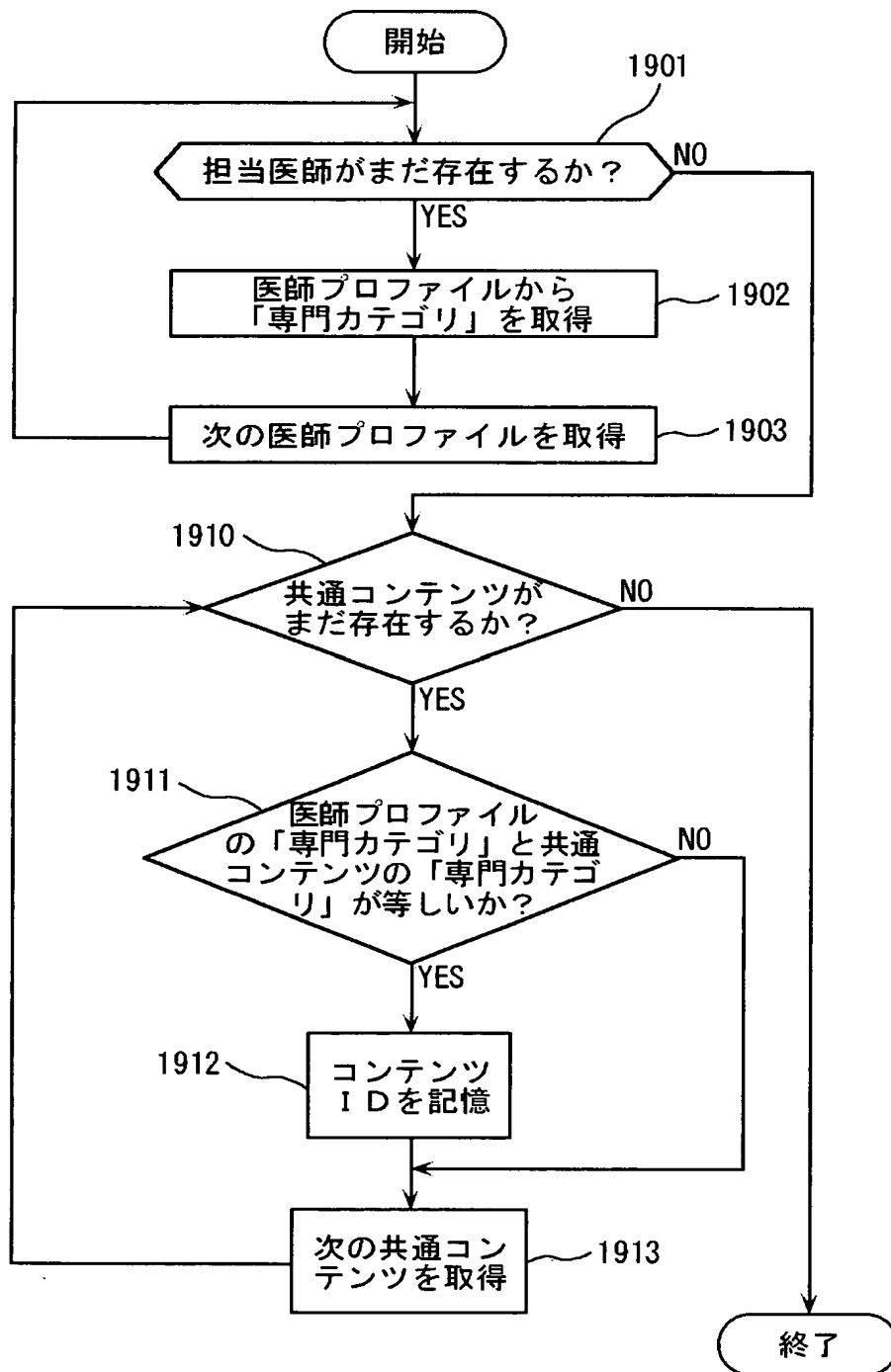
【図 25】

図 25



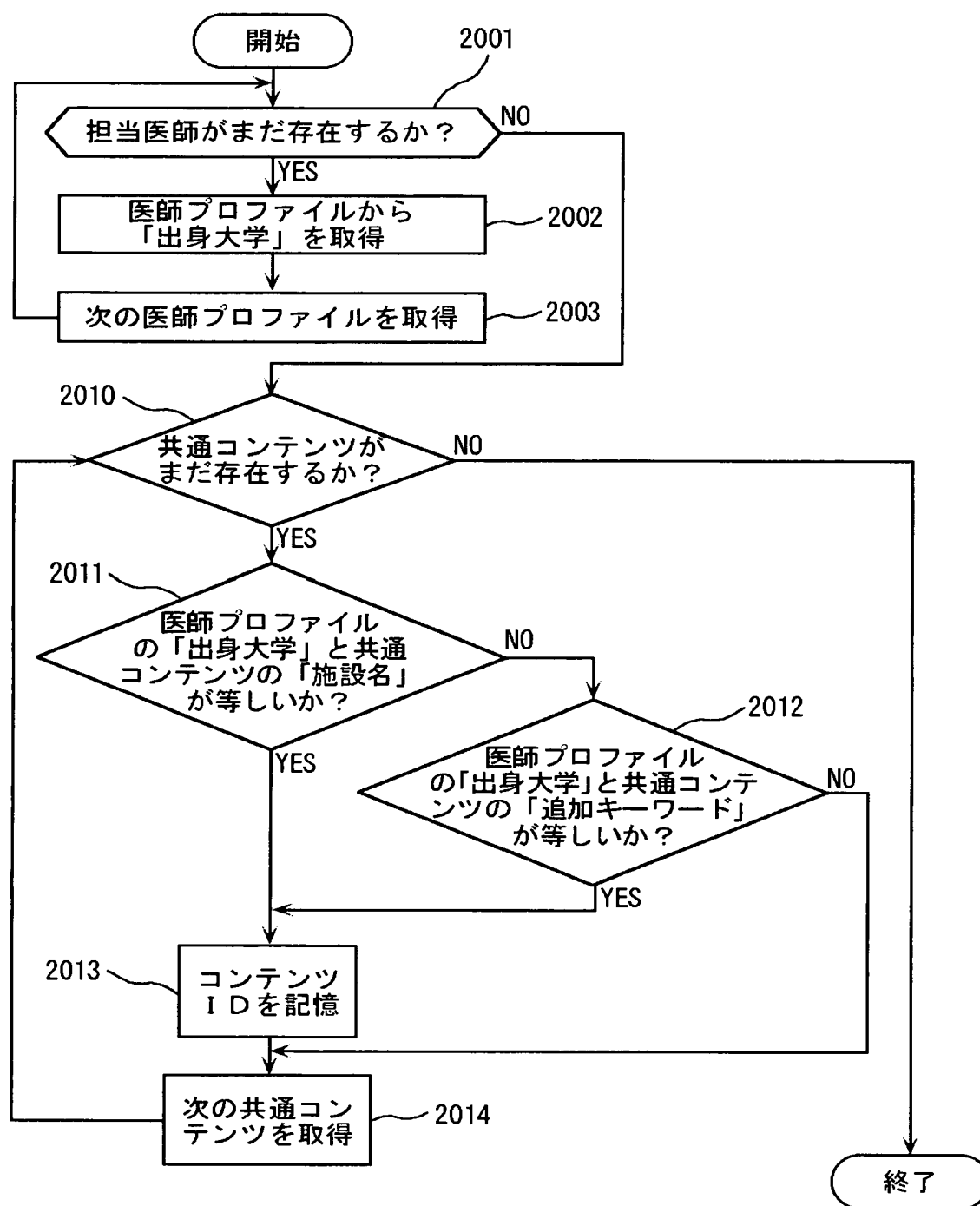
【図 26】

図 26



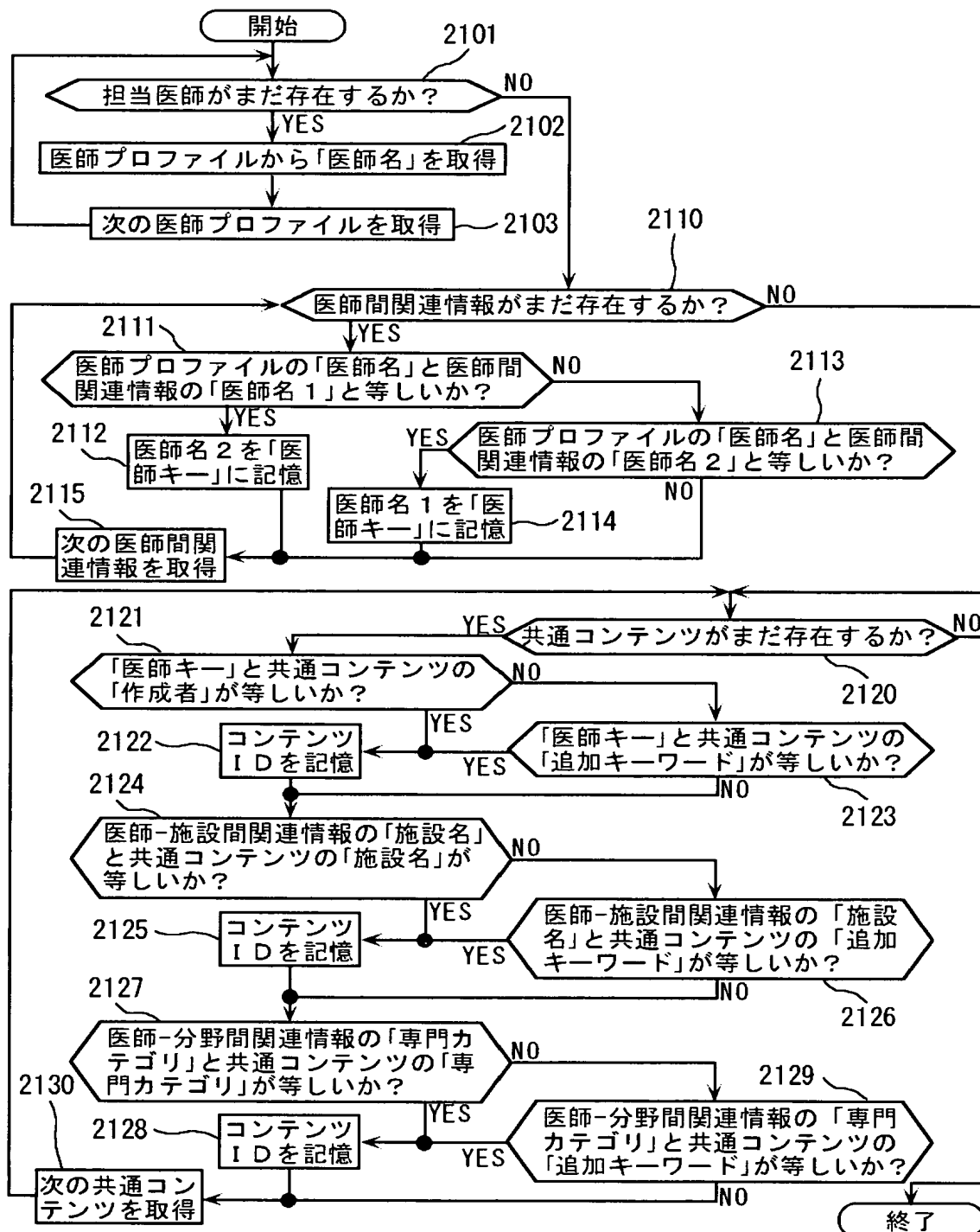
【図 27】

図 27



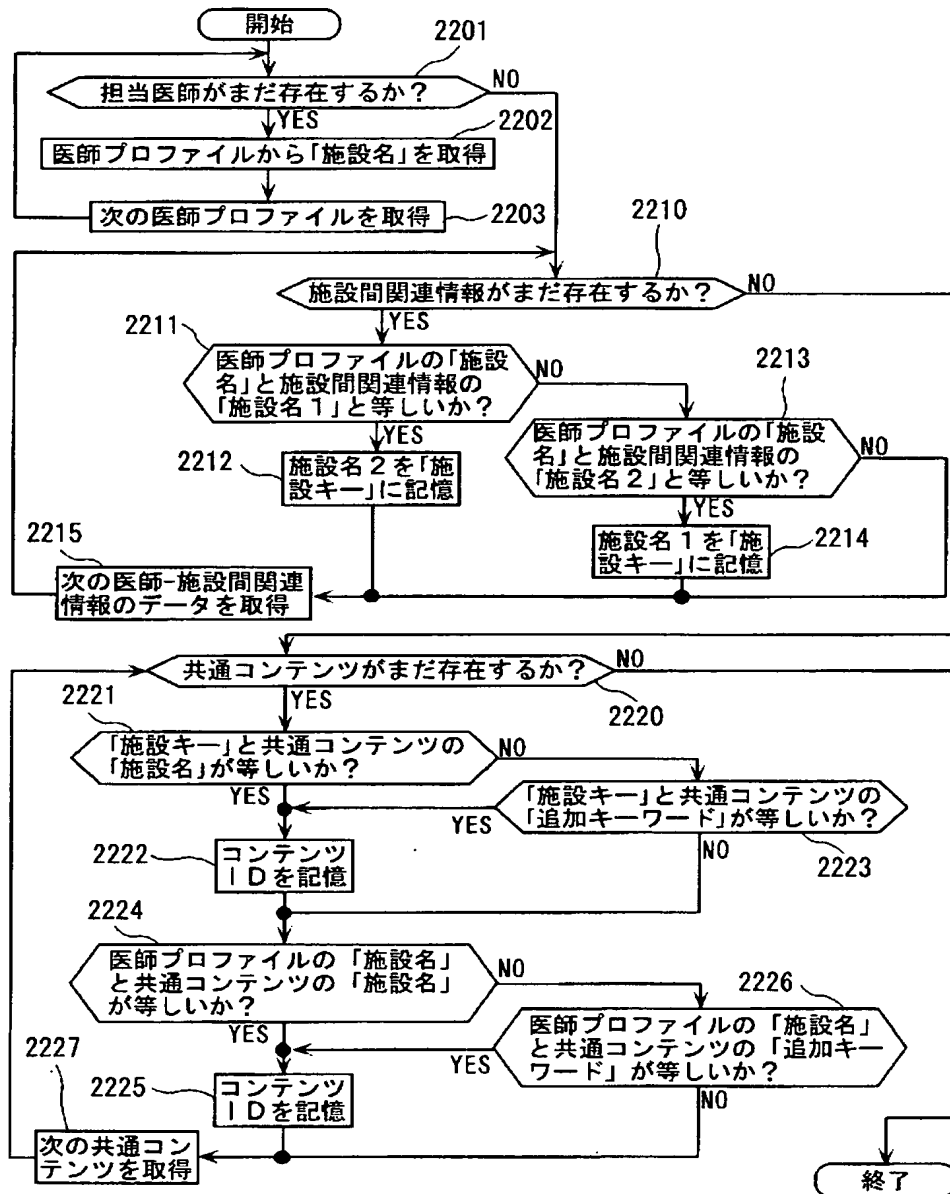
【図 28】

図 28



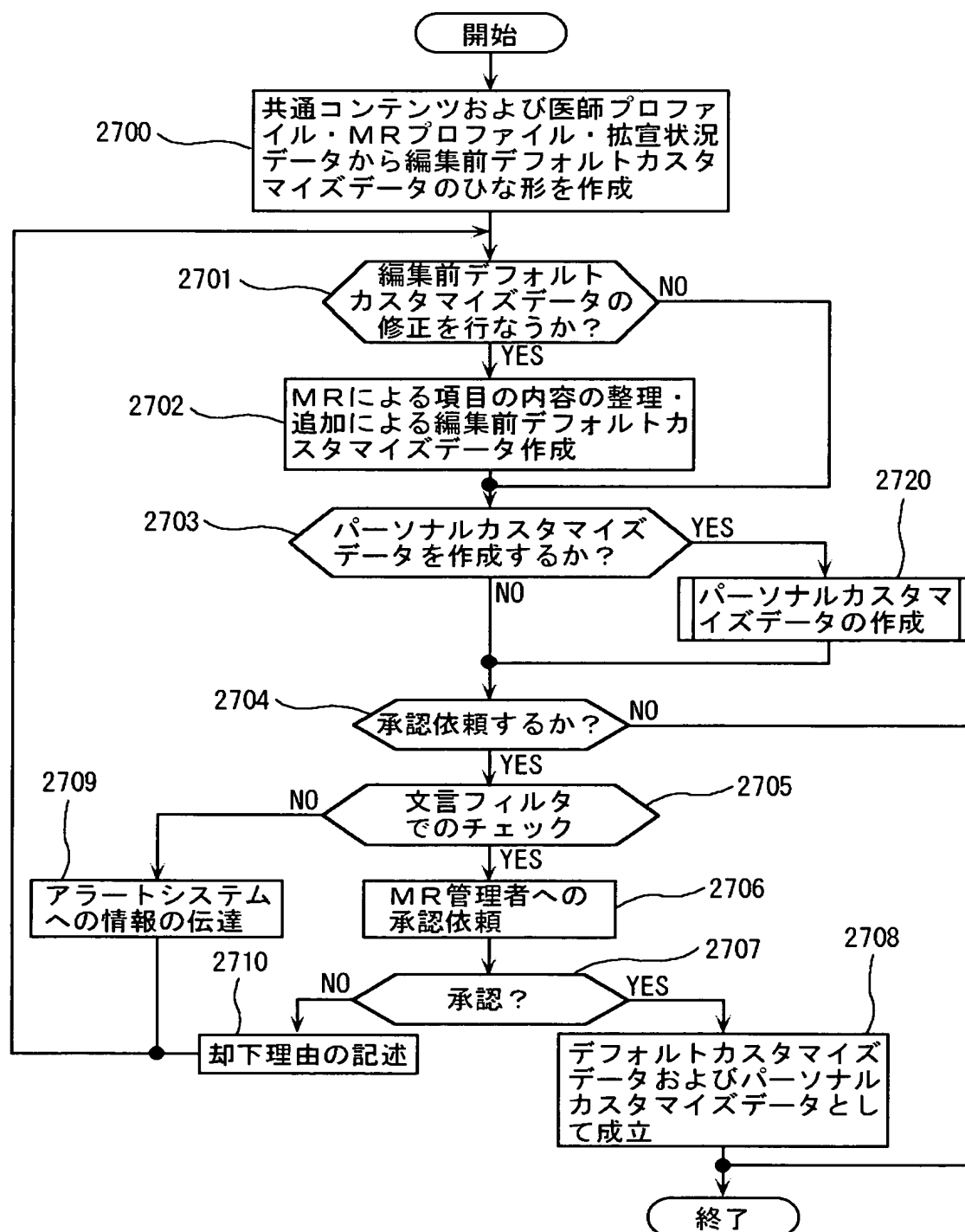
【図 29】

図 29



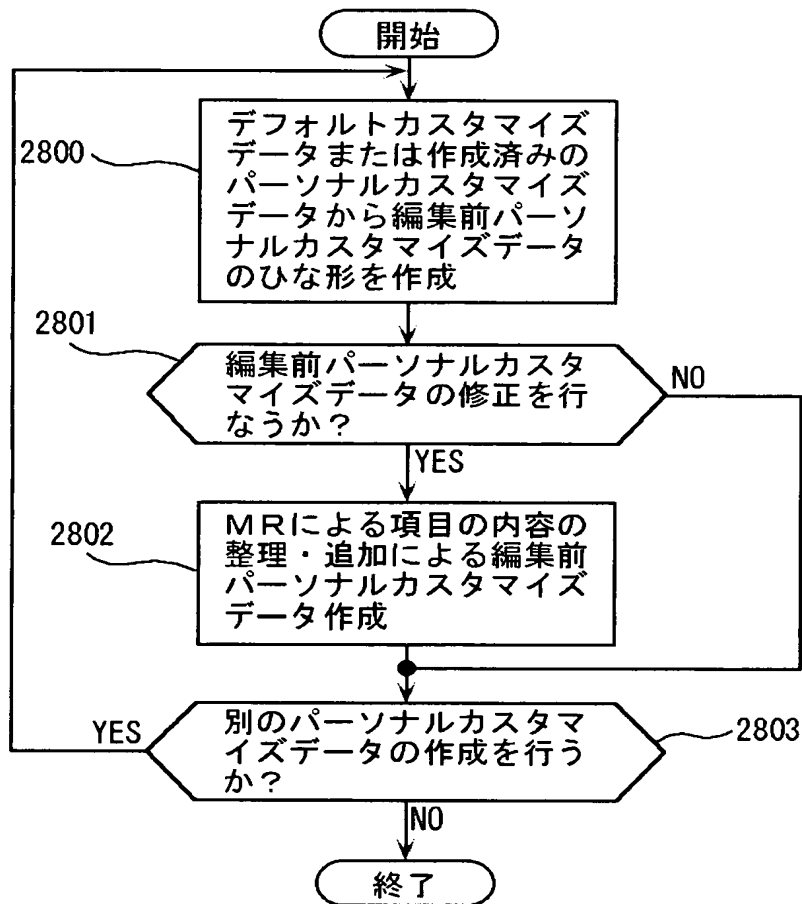
【図 30】

図 30



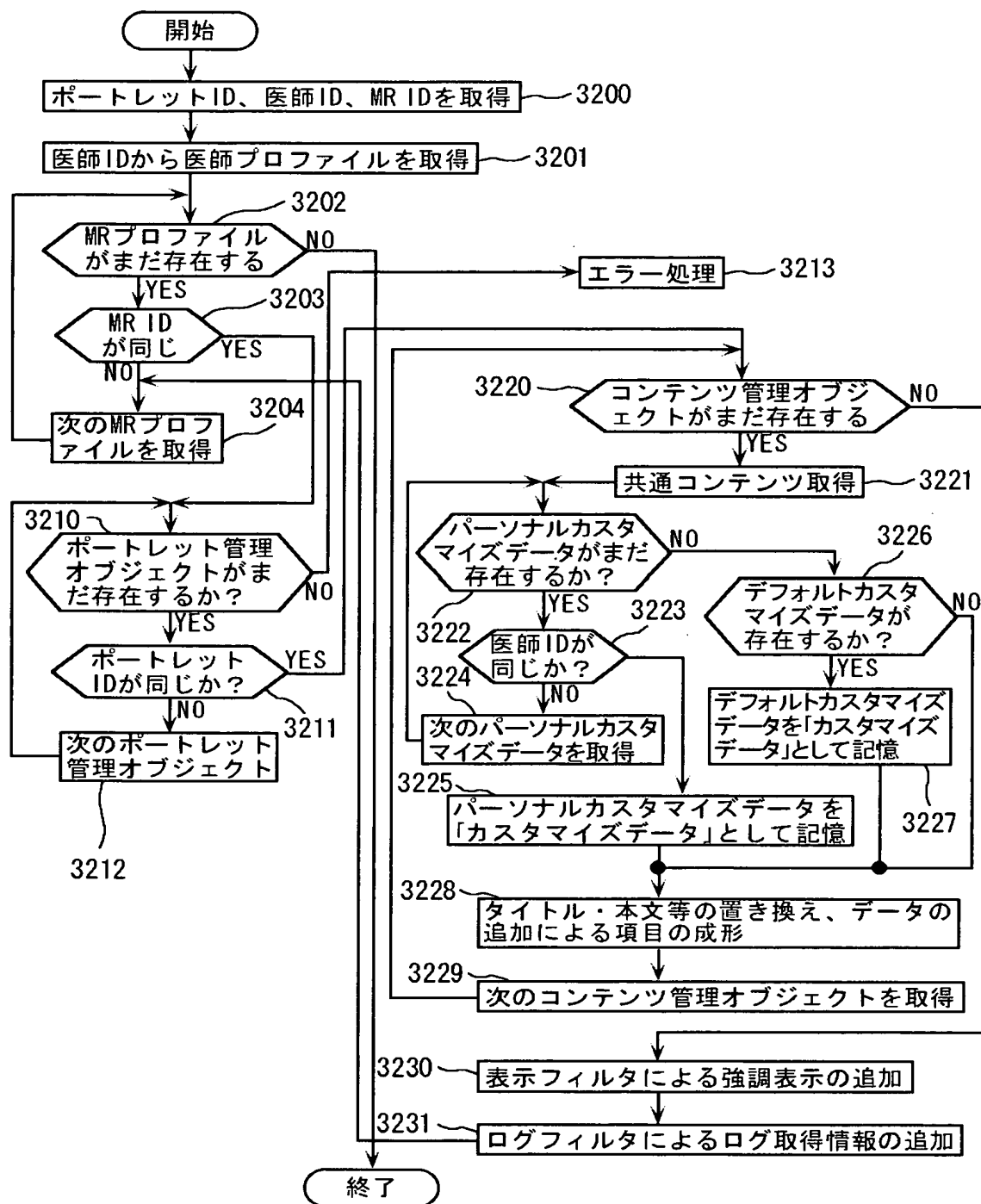
【図 31】

図 31



【図 32】

図 32



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 C R Mシステムで顧客ポータルサイトを実現するに際し、それぞれの顧客に応じたきめの細かいサービスを提供できるようにし、そのポータルサイトの作成、運営の際にかかる労力を省力化する。

【解決手段】 コンテンツを、不特定顧客向けの共通コンテンツと、デフォルトとなるデフォルトコンテンツと、特定顧客向けのパーソナルコンテンツの三階層で管理し、共通コンテンツからデフォルトコンテンツを作成するに際しては、顧客プロフィールや営業員のプロフィール、その他の顧客の関連情報を基に作成する。デフォルトコンテンツを、さらに、顧客個人のデータを考慮して、パーソナルコンテンツに加工する。そして、このパーソナルコンテンツをその顧客のポータルサイトの表示のためのデータとする。

【選択図】 図 1

特願 2003-191822

出願人履歴情報

識別番号

[000005108]

1. 変更年月日

1990年 8月31日

[変更理由]

新規登録

住 所

東京都千代田区神田駿河台4丁目6番地

氏 名

株式会社日立製作所